

EVALUASI WEBSITE JARINGAN DOKUMENTASI DAN INFORMASI HUKUM (JDIH) DALAM KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK (STUDI PADA BAGIAN HUKUM SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN MAHAKAM ULU)

Raymundus Lejau¹ Heryono Susilo Utomo², Santi Rande³

¹ Mahasiswa Magister Administrasi Publik, Universitas Mulawarman, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

² Magister Administrasi Publik, Universitas Mulawarman, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

³ Magister Administrasi Publik, Universitas Mulawarman, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Korespondensi: raylejau02@gmail.com

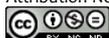
Abstract: The purpose of this study is to analyze how to evaluate the website management of legal documentation and information networks in general study information at the legal section of the regional secretariat of Mahakam Ulu Regency. This type of research is descriptive qualitative research. Data were collected through observation on the website <https://jdih.mahakamulukab.go.id/> by finding the SortSite 5.3.5 software as a website test tool. The results showed that the website for managing the Legal Documentation and Information Network in Mahakam Ulu Regency information was not yet fully effective but had implemented e-Government in providing information services. Based on an evaluation using the SortSite software, only the compatibility matrix has the least problems, but on the accessibility of the error matrix, the standard with the most problems found in this study.

Keywords: Evaluation, Website, Good Governance, E-Government, Matrix Error, Matrix Accessibility, Matrix Compatibility, Matrix Standards

Abstrak: Tujuan Penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana evaluasi website pengelolaan jaringan dokumentasi dan informasi hukum dalam keterbukaan informasi publik studi pada bagian hukum sekretariat daerah Kabupaten Mahakam Ulu. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi pada website <https://jdih.mahakamulukab.go.id/> dengan mempergunakan perangkat lunak (software) SortSite 5.3.5 sebagai alat uji website. Hasil penelitian menunjukkan bahwa website pengelolaan Jaringan Dokumentasi Dan Informasi Hukum dalam keterbukaan informasi Kabupaten Mahakam Ulu belum sepenuhnya efektif namun telah menerapkan e-Government dalam memberikan layanan informasi. Hal ini karena berdasarkan evaluasi dengan menggunakan software SortSite dengan temuan hanya matrik compatibility yang paling minim masalah namun pada matrik errors accessibility, standards dengan masalah yang paling banyak ditemukan dalam penelitian ini.

* DOI:.....
Submit.....; Revisi.....; Diterima.....;
Available Online.....

2021. Published by Magister Administrasi Publik FISIP Universitas Mulawarman. This is an open access article under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License..



Kata Kunci: Evaluasi, Website, Good Governance, E-Government, Matriks Error, Matriks Accessibility, Matriks Compatibility, Matriks Standards

Pendahuluan

Tata Kelola pemerintahan yang baik salah satunya mengamatkan tentang transparansi/ keterbukaan. Salah satu hal yang saat ini dilakukan oleh pemerintah adalah memberikan keterbukaan informasi kepada publik, salah satunya keterbukaan informasi atas dokumen produk hukum. Melalui Peraturan Presiden Nomor 33 Tahun 2012 tentang Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional yang bertujuan untuk menjamin keterbukaan informasi hukum, yang diimplementasikan dalam jaringan dokumentasi dan informasi hukum (JDIH). Dengan demikian, sistem tersebut menjamin akses informasi hukum bagi seluruh rakyat Indonesia dan sekaligus menjadi pengawas publik atas proses penyelenggaraan negara.

Untuk melaksanakan amanat dari pasal 7 pada Perpres 33 tahun 2012 itu maka Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia juga mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2014 tentang Pengelolaan Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah, selanjutnya dikeluarkannya Permendagri Nomor 2 tahun 2014 yang ditujukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat atas kebutuhan dokumentasi dan informasi hukum secara lengkap, akurat, mudah, dan cepat. Dalam Permendagri Nomor 2 Tahun 2014.

Selain kebijakan yang berasal dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur juga mengeluarkan Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 69 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum” yang sekaligus membuat Kabupaten Kota yang ada di Provinsi Kalimantan Timur wajib untuk membuat dan mengintegrasikan sistem JDIH daerah masing-masing kepada sistem JDIH provinsi Kalimantan Timur. Atas kebijakan tersebut Pemerintah membuka ruang partisipasi aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik dan pengelolaan Badan Publik dengan baik melalui keterbukaan informasi yang disediakan oleh Pemerintah yang lebih transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam pengelolaanya, JDIH berkedudukan di Biro Hukum pada masing-masing instansi baik di Sekretariat Kementerian Dalam Negeri, Sekretariat Daerah Provinsi maupun Sekretariat Daerah Kabupaten/Kota dengan tugas pada bidang pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penyebarluasan produk hukum serta penataan sistem informasi hukum melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan melalui tiga cara, yakni melalui sistem katalog; sistem mandiri/*stand alone*; dan sistem internet/*website*. Dari ketiga sistem yang ada, pengelolaan melalui sistem internet merupakan cara yang sangat erat dengan pemanfaatan perkembangan teknologi informasi khususnya yang terkait dengan jaringan internet dan keterbukaan informasi yang mudah dijangkau (*accessible*).

Penataan sistem informasi hukum melalui sistem internet adalah suatu cara untuk mengumpulkan informasi hukum sebagaimana yang telah disebutkan sebelumnya di dalam satu *website* atau situs dalam bentuk *softcopy* dan bisa diunduh oleh masyarakat luas. Kemudahan yang ditawarkan oleh sistem internet dalam mengelola informasi hukum membuat sistem ini menjadi pilihan utama pemerintah

daerah dalam pengelolaan JDIH mereka. Meski demikian, sistem internet tidak serta merta mudah dioperasionalkan karena membutuhkan berbagai sumberdaya yang harus dipenuhi misalnya infrastruktur fisik dan sumberdaya manusia yang kapabel untuk menjalankan sistem tersebut. Keterbatasan ini menjadi lebih terasa pada daerah-daerah di Indonesia yang memiliki permasalahan infrastruktur jaringan internet dan sumberdaya manusia untuk teknis operasionalisasi.

Sebagai salah satu daerah baru, Kabupaten Mahakam Ulu merupakan daerah otonomi termuda di lingkup Provinsi Kalimantan Timur yang memiliki tantangan dalam pengelolaan JDIH karena keterbatasan infrastuktur teknologi informasi khususnya jaringan internet yang belum memadai. Namun sejauh ini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dalam pengelola JDIH, Bagian Hukum Sekretariat Daerah telah mengola website <https://jdih.mahakamulukab.go.id/> sebagaimana gambar berikut ini.

Gambar 1 Tampilan Website JDIH Kabupaten Mahakam Ulu



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

Atas penelusuran konten yang tersedia dalam situs tersebut, terlihat bahwa jumlah informasi hukum yang tersedia hanya memuat peraturan perundang-undangan saja. Padahal jika melihat panduan yang ada dalam Permendagri Nomor 2 tahun 2014 sejatinya JDIH juga harus memuat monografi hukum, artikel hukum dan putusan pengadilan. Selain itu jika mengamati jangka waktu informasi yang disampaikan dalam website tersebut sebagaimana bisa dilihat bahwa banyak sekali informasi yang belum diperbaharui (*update*). Seperti terlihat dalam website JDIH Kabupaten Mahakam Ulu di atas, bahwa informasi hukum yang tersedia dalam website resmi tersebut hanya berupa Peraturan Perundangan sedangkan informasi hukum lainnya belum tersedia. Dari beberapa hal yang tergambar dalam situs tersebut terlihat bahwa belum maksimalnya penerapan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2014 di Kabupaten Mahakam Ulu tidak terlepas dari keterbatasan yang dimiliki oleh Kabupaten ini. Sejalan dengan beberapa hal yang menjadi kelemahannya, penelitian ini akan mengacu pada variabel pengukuran evaluasi website W3C (*World Wide Web Consortium*) yaitu melakukan pengukuran terhadap *errors, accessibility, compatibility* dan *standards*

dari website tersebut. Sehingga diperlukan evaluasi menyeluruh dari Website Jaringan Dokumentasi Dan Informasi Hukum (JDIH) di Kabupaten Mahakam Ulu, agar dapat digambarkan secara komprehensif kelebihan dan kelemahan dari website tersebut dalam memberikan pelayanan informasi kepada publik.

Kerangka Teori

E-Service Dalam Organisasi Publik

Menurut (Rowley, 2006) layanan elektronik didefinisikan sebagai: “...perbuatan, usaha atau pertunjukan yang pengirimannya dimediasi oleh teknologi informasi. Layanan elektronik tersebut meliputi unsur layanan *e-Tailing*, dukungan pelanggan, dan pelayanan”. Definisi ini mencerminkan tiga komponen utama yaitu layanan, penerima layanan dan saluran pelayanan (teknologi). Dari gambaran tersebut tergambar bahwa karakteristik utama layanan berbasis teknologi dengan pelayanan sebenarnya adalah konsep yang sama yaitu memberikan pelayanan hanya saja pada *e-service* lebih memanfaatkan kehadiran teknologi informasi. Namun atas kelebihan pemanfaatan teknologi sebagai alat untuk mempermudah pelayanan ada tantangan yang juga harus dihadapi oleh sektor publik dalam menerapkannya. Menurut (Sheth and Sharma, 2008) ada beberapa tantangan *E-Service* seperti yang diidentifikasi yaitu : “(1) Rendahnya penetrasi ICT terutama di negara-negara berkembang. Di beberapa negara berkembang, akses internet terbatas dan kecepatan juga terbatas. Dalam kasus ini perusahaan dan pelanggan akan terus menggunakan platform tradisional karena dampak sering terjadinya kesalahan teknis dalam penggunaan teknologi khususnya internet. (2) Penipuan di ruang internet yang diperkirakan sekitar USD 2.8 Milyar. Kemungkinan penipuan akan terus mengurangi pemanfaatan dari internet itu sendiri. (3) Privasi karena munculnya berbagai jenis *spyware dan security holes*. Ada kekhawatiran bahwa transaksi yang konsumen lakukan memiliki keterbatasan privasi, misalnya dengan diam-diam mengikuti aktivitas *online*, perusahaan dapat mengembangkan deskripsi yang cukup akurat dari profil pelanggan. Kemungkinan pelanggaran privasi akan mengurangi pemanfaatan internet. (4) Karakteristik mengganggu layanan sebagai pelanggan tidak ingin dihubungi dengan penyedia layanan setiap saat. Sebagai contoh, perusahaan dapat menghubungi orang melalui perangkat *mobile* setiap saat di setiap tempat”.

Terlepas dari hambatan yang ada, *e-Service* yang menjadi kebutuhan masyarakat urban khususnya tentulah memiliki manfaat-manfaat yang terkandung di dalamnya. Ada sejumlah manfaat untuk *e-Service*, beberapa diantaranya: “a) Mengakses basis pelanggan yang lebih besar; b) Memperluas jangkauan pasar; c) Menurunkan penghalang masuk ke pasar baru dan biaya mendapatkan pelanggan baru; d) Alternatif saluran komunikasi ke pelanggan; e) Meningkatkan citra perusahaan; f) Mendapatkan keunggulan kompetitif; g) Potensi peningkatan pengetahuan pelanggan”.

Website (Definisi, Fungsi dan Kriteria)

Secara sederhana, *website* merupakan komponen atau kumpulan komponen yang terdiri dari teks, gambar, suara animasi sehingga lebih merupakan media informasi yang menarik untuk dikunjungi karena merupakan halaman informasi yang disediakan melalui jalur internet sehingga dapat diakses di seluruh dunia selama terkoneksi oleh jaringan internet. Sementara itu, fungsi dari *website* menurut (Suyanto, 2009), yaitu fungsi Komunikasi, fungsi *Entertainment*, fungsi dan transaksi.

Selain fungsi tersebut, hal yang tidak kalah pentingnya adalah kriteria sebuah *website* yang baik agar dapat menjalankan fungsinya dengan baik, menurut (Yuliyani, 2021) yaitu :

- 1) Desain *responsive*, kriteria *website* kualitas baik yang pertama ialah memiliki desain yang *responsive*.
- 2) *SEO friendly*, maksudnya adalah *desainer* web tidak hanya fokus pada keindahannya saja, tapi juga kinerjanya.
- 3) *Loading* cepat, salah satu ciri *website* dengan kualitas baik adalah *website* yang cepat dalam memuat.
- 4) Sistem navigasi yang sederhana, *website* harus pandai mengatur sistem navigasi yang lebih sederhana dan mudah.
- 5) Konten yang relevan, apabila *website* di isi dengan konten-konten relevan, maka kredibilitas *website* semakin meningkat.

Model Evaluasi Website

Penelitian yang terkait evaluasi *website* pemerintah telah berkembang dengan pesat seiring dengan meningkatnya popularitas dan perhatian terhadap kajian-kajian *e-Government*. Kajian evaluasi *website* pemerintah menggunakan beberapa kriteria atau matriks dan berdasarkan pemenuhan dari matriks tersebut maka penilaian bisa dilakukan.

Berangkat dari kajian literatur yang dalam, (Karkin and Janssen, 2014) mengidentifikasi enam kriteria yang seringkali terdapat dalam berbagai model/matriks yang dikembangkan oleh para ahli *e-government*. Matriks tersebut adalah : konten, *privacy/keamanan*, *usability*, *quality*, *accessibility* dan *citizen engagement* (partisipasi publik)". Keenam matriks ini membentuk suatu model yang disebut oleh (Karkin and Janssen, 2014) sebagai *common model*, atau model umum dalam evaluasi *website*.

Tabel 1 Enam Matriks Evaluasi Website (Karkin and Janssen, 2014)

Content
Privacy/security
Usability
Quality
Accessibility
Citizen Engagement

Dari model evaluasi yang ada, menggambarkan bahwa tidak ada satu model tunggal dalam evaluasi *website* begitu pula dengan matriks yang digunakan. Kajian-kajian terdahulu memiliki model dan matriks yang berbeda-beda sesuai dengan kasus yang mereka teliti. Meski demikian, ketidakseragaman model-model evaluasi *website* tersebut akan dapat membawa manfaat bagi penelitian dengan tema yang sama. Hal ini karena mereka menyediakan peluang untuk melakukan kombinasi model dan matriks evaluasi *website*.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti akan melakukan kombinasi evaluasi *website* dari kajian-kajian terdahulu yang disesuaikan dengan konteks evaluasi *website* JDIH Kabupaten Mahakam Ulu, khususnya dalam pelayanan informasi kepada publik, sebagaimana matriks di bawah ini.

Tabel 2 Matriks Evaluasi Website

Website Evaluation Metrics	Variables
Technical Errors	Percentage of Broken Links
Accessibility	Percentage of Accessibility issues (in line with WCAG 2.0 Guidelines)
Compatibility	Percentage of compatibility issues
Standards	Percentage of pages that do not comply with W3C Standards

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian dengan pendekatan deskriptif Kualitatif yaitu penelitian yang mendeskripsikan, memaparkan atau menggambarkan semua peristiwa penelitian yang diperoleh dari lapangan sesuai dengan masalah yang telah dirumuskan. Metode analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini menggunakan *software* bernama SortSite 5.3.5 yang akan menguji pada variabel *errors*, *accessibility*, *compatibility* dan *standards* yang juga disebut sebagai variabel pengukuran evaluasi *website* berdasarkan panduan W3C (World Wide Web Consortium).

Hasil dan Pembahasan

Matriks Errors

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh SortSite, terdapat tingkat kesalahan 33% yang menunjukkan banyak terjadi kesalahan terutama pada “kesalahan ejaan” dengan jumlah halaman 115 serta *link* yang tidak bisa ditemukan sebanyak 7 halaman. Gambaran kondisi tersebut terlihat bahwa *website* JDIH Kabupaten Mahakam Ulu belum dapat memberikan kualitas yang baik dalam akses terhadap beberapa dokumen yang ada di halaman websitenya dan ditemukan banyak dokumen dengan kesalahan ejaan. Kondisi ini jika melihat secara keseluruhan persentase permasalahan yang ditemukan akan dapat menghambat akses informasi

antar OPD atau lembaga yang membutuhkan informasi yang disediakan oleh *website* tersebut. Cukup besarnya persentase *broken links* pada *website* JDIH Kabupaten Mahakam Ulu mengindikasikan bahwa beberapa informasi yang disediakan dalam *website* tidak bisa diakses atau gagal terbuka sehingga menghambat proses komunikasi antara OPD atau lembaga yang ada dalam ruang lingkup Kabupaten Mahakam Ulu atau bahkan masyarakat luas yang membutuhkan informasi yang harus disediakan.

Temuan tersebut jika dibandingkan dengan kriteria *website* yang baik menurut (Suyanto, 2009) salah satunya yaitu berkaitan dengan *contents*, tanpa konten yang berguna dan bermanfaat maka akan kurang berarti, konten yang baik akan menarik, relevan, dan pantas untuk target audien *website* tersebut. Gaya penulisan dan bahasa yang dipergunakan harus sesuai dengan *web* dan target audien dimana *website* JDIH adalah *website* resmi dalam penyebaran dokumen hukum. Selain itu menurut (Suyanto, 2009) hindari kesalahan-kesalahan dalam penulisan, termasuk tatabahasa dan tanda baca, di setiap halaman, *header*, dan judulnya. Selain itu jika dilihat dari fungsinya, *website* JDIH Kabupaten Mahakam Ulu memiliki fungsi informasi pada umumnya lebih menekankan pada kualitas bagian kontennya karena tujuan *website* tersebut adalah menyampaikan isinya hal ini juga sesuai dengan pendapat (Suyanto, 2009).

Sedangkan untuk fungsi *website* ini termasuk dalam *website* yang memberi informasi seperti *News*, *Library*, *Reference*, sebagaimana tujuan dari *website* ini dibuat yaitu tersedianya akses informasi hukum bagi semua warga negara merupakan *conditio sine qua non* dalam mewujudkan supremasi hukum khususnya di lingkungan Pemerintah dan bagi masyarakat Kabupaten Mahakam Ulu secara umum.

Matriks Accessibility

Dari hasil analisis yang dilakukan oleh SortSite ditemukan bahwa pada matriks *accessibility* terjadi kesalahan sebanyak 44%. Secara sederhana makna yang terkandung dalam evaluasi ini digambarkan melalui *level*. *Level A* merupakan *level* terburuk yang mengindikasikan bahwa konten pada halaman *website JDIH* tersebut tidak bisa diakses oleh beberapa orang tertentu. Selanjutnya adalah *level AA* yang berarti bahwa informasi pada halaman *website JDIH* sangat sulit untuk digunakan. Terakhir *level AAA* yang merupakan tingkatan paling rendah yang mengindikasikan bahwa informasi pada halaman bisa berpotensi sulit untuk dimengerti dan digunakan.

Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa terdapat 691 *issue* pada *level "A"*. hal ini berarti bahwa konten pada halaman *website JDIH* tersebut tidak bisa diakses oleh beberapa orang tertentu. Terkait dengan *level* ini, temuan menarik pada tabel 4.4 ada sebanyak 161 halaman memiliki judul yang sama, sehingga judul tidak dapat digunakan untuk membedakan halaman. Sedangkan terdapat 5 isu pada *level "AA"* dan hal ini berarti bahwa ada beberapa *issue* pada halaman *website JDIH* sangat sulit untuk digunakan. Serta yang terakhir adalah untuk *level "AAA"* terdapat 59 *issue*,

dengan isu menarik yang menjelaskan bahwa terdapat 43 halaman tanpa *heading*, karena merujuk pada standar isi dari dokumen seharusnya setiap konten harus dimulai dengan elemen *heading*. Berdasarkan hal tersebut, *website* JDIH memiliki permasalahan akan keterjangkauan atau aksesibilitas terhadap *website*. Tidak ramah bagi orang-orang dengan disabilitas atau memiliki kebutuhan khusus terkait keterjangkauan akses mereka terhadap *website* ini yang terkait dengan isi konten *website* bagi orang-orang dengan disabilitas seperti kebutaan dan pandangan yang terganggu/kabur, permasalahan pendengaran dan ketulian, kesulitan belajar, keterbatasan kognitif, keterbatasan gerakan, bisu, photosesivity serta kombinasi dari semua hal tersebut.

Atas temuan tersebut, jika merujuk pada pendapat Jakob Nielsen dalam buku (Suyanto, 2009), *usability* melibatkan pertanyaan “dapatkah user menemukan cara untuk menggunakan situs *web* tersebut dengan efektif (*doing things right*). *Website* harus memenuhi 5 syarat untuk mencapai *usability* yang ideal: (mudah untuk dipelajari, efisien dalam penggunaan, mudah untuk diingat, tingkat kesalahan rendah, kepuasan pengguna). Selain itu, jika merujuk pada pendapat (Yuliyani, 2021) bahwa sebuah *website* yang baik juga harus memenuhi syarat navigasi yang sederhana, hal ini sangat beralasan karena masyarakat membenci *website* yang rumit dalam menavigasi, “*website* harus pandai mengatur sistem navigasi yang lebih sederhana dan mudah. Navigasi menjadi elemen penting dalam kualitas *website*. Orang-orang lebih suka menjelajahi situs *web* yang memiliki navigasi yang sederhana, sehingga mereka lebih mudah menemukan apa yang mereka cari. Dalam hal desain *website* tidak hanya mengutamakan keindahan tampilan saja, tapi lebih kepada kemudahan penggunaan serta memberikan kenyamanan kepada pengunjung. Tampilan yang menarik memang harus, tapi desain yang *user friendly* juga keharusan”. Menurut (Ismail and Kuppusamy, 2019) “tujuan utama dari matriks aksesibilitas (*website accessibility*) adalah untuk memastikan bahwa halaman-halaman pada suatu *website* bisa dengan mudah untuk dinavigasikan dan dibaca terlepas dari berbagai kondisi pengguna (sebagai contoh difabel, orang tua, dan kondisi lainnya yang bisa menyulitkan untuk mengakses *website* biasa)”. Sehingga jika dihubungkan dengan data hasil analisis terhadap *website* pada matriks *accessibility*, *website* JDIH tidak memenuhi kriteria *website* yang baik dalam aspek *Accessibility*.

Matriks Compatibility

Pada evaluasi matriks ini bertujuan yang mengukur performa *website* ketika dibuka dengan *browser* yang berbeda. Pada variabel ini *website* JDIH Kabupaten Mahakam Ulu memiliki performa yang sangat bagus dengan rata-rata permasalahan hanya sebesar 2%. Hal ini merupakan capaian yang sangat baik karena dengan demikian maka *website* JDIH Kabupaten Mahakam Ulu bisa dibuka melalui berbagai *browser* baik dari komputer meja, laptop, handphone dan lain sebagainya. Secara garis besar hanya ada satu kritikal isu yang menjadi catatan penting dalam evaluasi *compatibility* khususnya pada penggunaan *browser Android* dengan versi 3 ke bawah. Untuk *browser* lainnya tidak ada masalah berarti dan hanya membutuhkan pembaharuan versi yang disediakan oleh masing-masing *software*. Berdasarkan temuan ini, kemudahan *website* JDIH untuk dapat diakses oleh semua sistem operasi

sudah sangat baik serta ramah untuk semua pengguna *browser* dalam berbagai bentuk.

Temuan penelitian ini, jika dikaitkan dengan pendapat dari tentang kriteria sebuah situs yang baik menurut (Suyanto, 2009) “yaitu terkait dengan aspek *Compatibility*, dimana sebuah situs harus harus kompatibel dengan berbagai perangkat tampilannya (*Browser*), harus memberikan alternative bagi *browser* yang tidak dapat melihat situsnya” berarti dapat dikatakan bahwa situs JDIH telah memenuhi kriteria ini sebagai salah satu kriteria yang telah terpenuhi dalam aspek *website* yang baik. Bahkan *website* JDIH juga memehuni kriteria lain yaitu desain *responsive* bahkan desain *responsive* menjadi urutan pertama kualitas *website*. Karena memang untuk mengimbangi kemajuan teknologi *website* harus di bangun dengan desain yang modern yaitu respons terhadap berbagai perangkat. Sekarang ini zamannya *smartphone*, inilah mengapa *website* perlu dibuat dengan desain yang respons terhadap segala perangkat. Tujuannya untuk mempermudah semua pengguna mengakses *website* dari berbagai perangkat yang mereka miliki.

Matriks Standards

Matriks yang paling banyak mengalami permasalahan dengan nilai 45%. Secara umum matriks *standards* mencatat 1468 halaman dari total halaman pada *website* serta masuk pada kategori *worse than average* atau atau lebih buruk dari rata-rata. Secara umum matrik *standards* mengatur tentang teknis tata kelola data dalam *website* yang tertuang dalam bentuk teks atau gambar dengan tujuan untuk memudahkan pengguna dalam mengakses konten yang ada di dalam *website* tersebut. Pada pengukuran HTML misalnya, pengaturan data program di dalam *website* berdampak pada kompatibilitas dan aksesibilitas *website*. Sehingga apabila pengaturan HTML kurang tepat maka akan menimbulkan masalah pada kompatibilitas dan aksesibilitas. Berdasarkan pada hal tersebut, tata kelola yang dimaksud adalah terkait dengan *contents* atau isi dari *website* tersebut.

Hal ini juga merupakan kriteria yang wajib dipenuhi oleh *website* yang berkualitas sesuai ukuran kriteria menurut (Suyanto, 2009), “sebaik apapun *website* secara desain grafis, tanpa konten yang berguna dan bermanfaat maka akan kurang berarti, konten yang baik akan menarik, relevan, dan pantas untuk target audien *website* tersebut. Kemudian secara *functionality*, hal ini berarti bahwa seberapa baik sebuah *website* bekerja dari aspek teknologinya”. Selanjutnya jika merujuk pada pendapat (Yuliyani, 2021) tentang kriteria kualitas *website* yaitu bahwa tersedianya konten yang relevan, maka kredibilitas *website* semakin meningkat. Sebenarnya setiap halaman *web* bisa di anggap halaman konten karena terdapat gambar dan teks disana. Sesuai dengan kriteria tersebut, dan aspek ideal dalam *website* yang harus dipenuhi maka dapat disimpulkan bahwa *website* JDIH Kabupaten Mahakam Ulu khususnya pada matriks Standard belum memenuhi kriteria yang ideal persentase permasalahan yaitu sebesar 45%.

Oleh karena itu, hasil evaluasi keseluruhan *website* JDIH Kabupaten Mahakam Ulu ditemukan bahwa dari keempat matriks evaluasi yang ada di dalam kriteria SortSite hanya satu matriks yang memenuhi kriteria baik yaitu pada matriks

compability. Sementara untuk matriks *standards* adalah matriks dengan permasalahan tertinggi berikutnya adalah *accessibility* dengan permasalahan sebesar 44%. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas *website* JDIH Kabupaten Mahakam Ulu masih banyak yang belum menyediakan akses yang layak bagi semua orang. Menurut panduan yang termuat dalam WCAG 2.0, disebutkan bahwa halaman pada *website* harus memperhatikan kebutuhan masyarakat yang memerlukan aksesibilitas khusus seperti orang-orang tua, orang dengan disabilitas dan lainnya. Tentu saja dengan hasil evaluasi yang menunjukkan angka rata-rata 45% pada masalah *accessibility* hal ini berarti bahwa sebagian pengguna dan masyarakat masih belum disediakan akses yang mereka butuhkan dalam *website* JDIH Kabupaten Mahakam Ulu. Jika dilihat lebih dalam, maka konsekuensi dari permasalahan ini perlu untuk mendapatkan perhatian khusus karena sejatinya, *website* pemerintah, dalam kasus ini adalah *website* JDIH Kabupaten Mahakam Ulu merupakan *website* resmi pemerintah Kabupaten Mahakam Ulu.

Kemudian terkait dengan temuan tersebut, jika ditarik pada makna dasar dalam penerapan teknologi dalam pelayanan publik melalui *e-Government* dalam kaitannya dengan Inpres No. 3 Tahun 2003 yaitu untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam pelayanan pelayanan publik yang biasa dikenal dengan *e-Service* dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien, namun hasil penelitian ini menggambarkan bahwa *website* JDIH Kabupaten Mahakam Ulu walaupun sudah menerapkan *e-Government* dalam memberikan layanan informasi, namun belum sepenuhnya efektif.

Kesimpulan

Secara umum *website* pengelolaan Jaringan Dokumentasi Dan Informasi Hukum (JDIH) dalam keterbukaan informasi Kabupaten Mahakam Ulu telah menerapkan *e-Government* dalam memberikan layanan informasi, namun belum sepenuhnya efektif. Hal ini dapat dilihat sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil analisis evaluasi matriks *errors* yang dilakukan oleh SortSite 5.3.5, bahwa terdapat tingkat kesalahan 33% yang menunjukkan banyak terjadi kesalahan terutama pada “kesalahan ejaan” dengan jumlah halaman 115 serta *link* yang tidak bisa ditemukan sebanyak 7 halaman. Gambaran kondisi tersebut terlihat bahwa *website* JDIH Kabupaten Mahakam Ulu belum dapat memberikan kualitas yang baik dalam akses terhadap beberapa dokumen yang ada di halaman websitenya. Kondisi ini jika melihat secara keseluruhan persentase permasalahan yang ditemukan akan dapat menghambat akses informasi antar OPD atau lembaga yang membutuhkan informasi yang disediakan oleh *website* tersebut. Besarnya persentase *broken links* pada *website* JDIH Kabupaten Mahakam Ulu mengindikasikan bahwa beberapa informasi yang disediakan dalam *website* tidak bisa diakses atau gagal terbuka sehingga menghambat proses komunikasi antara OPD atau lembaga yang ada dalam ruang lingkup Kabupaten Mahakam Ulu atau bahkan masyarakat luas yang membutuhkan informasi yang harus disediakan.

- b. Berdasarkan hasil temuan analisis evaluasi matriks *accessibility*, menunjukkan bahwa terdapat 691 *issue* pada level “A”. Hal ini berarti bahwa konten pada halaman *website JDIH* tersebut tidak bisa diakses oleh beberapa orang tertentu. Ada sebanyak 161 halaman memiliki judul yang sama, sehingga judul tidak dapat digunakan untuk membedakan halaman. Terdapat 5 isu pada level “AA” dan hal ini berarti bahwa ada beberapa *issue* pada halaman *website JDIH* sangat sulit untuk digunakan. Untuk level “AAA” terdapat 59 *issue* dengan isu menarik yang menjelaskan bahwa terdapat 43 halaman tanpa *heading*, karena merujuk pada standar isi dari dokumen seharusnya setiap konten harus dimulai dengan elemen *heading*. Berdasarkan hal tersebut, *website JDIH* memiliki permasalahan akan keterjangkauan atau aksesibilitas terhadap *website*. Tidak ramah bagi orang-orang dengan disabilitas atau memiliki kebutuhan khusus terkait keterjangkauan akses mereka terhadap *website* ini yang terkait dengan isi konten *website* bagi orang-orang dengan disabilitas seperti kebutaan dan pandangan yang terganggu/kabur, permasalahan pendengaran dan ketulian, kesulitan belajar, keterbatasan kognitif, keterbatasan gerakan, bisu, photosesivity serta kombinasi dari semua hal tersebut.
- c. Pada variabel matriks *compatibility*, bahwa *website JDIH* Kabupaten Mahakam Ulu memiliki performa yang sangat bagus dengan rata-rata permasalahan hanya sebesar 2%. Hal ini merupakan capaian yang sangat baik karena dengan demikian maka *website* bisa dibuka melalui berbagai *browser* baik dari komputer meja, laptop, handphone dan lain sebagainya. Secara garis besar hanya ada satu kritikal isu yang menjadi catatan penting dalam evaluasi *compatibility* khususnya pada penggunaan *browser Android* dengan versi 3 ke bawah. Untuk *browser* lainnya tidak ada masalah berarti dan hanya membutuhkan pembaharuan versi yang disediakan oleh masing-masing *software*. Berdasarkan temuan ini, kemudahan *website JDIH* untuk dapat diakses oleh semua sistem operasi sudah sangat baik serta ramah untuk semua pengguna *browser* dalam berbagai bentuk.
- d. Berdasarkan hasil analisis evaluasi matriks *Standards*, yang paling banyak mengalami permasalahan dengan nilai 45%. Secara umum matriks *standards* mencatat 1468 halaman dari total halaman pada *website* serta masuk pada kategori *worse than average* atau lebih buruk dari rata-rata. Terkait hasil evaluasi ini maka bisa disimpulkan bahwa mayoritas halaman pada *website <https://jdih.mahakamulukab.go.id>* belum memenuhi kriteria standar yang telah ditetapkan oleh W3C dalam membangun *website* yang baik dan mudah dijangkau oleh masyarakat luas.

Daftar Pustaka

- Beldad, A. D., De Jong, M. and Steehouder, M. F. (2009) ‘When the bureaucrat promises to safeguard your online privacy: Dissecting the contents of privacy statements on Dutch municipal websites’, *Government Information Quarterly*, 26(4), pp. 559–566. doi: 10.1016/j.giq.2009.05.002.
- Criado, J. I. and Ramilo, M. C. (2003) ‘E-government in practice: An analysis of web

- site orientation to the citizens in Spanish municipalities', *International Journal of Public Sector Management*, 16(3), pp. 191–218. doi: 10.1108/09513550310472320.
- Feeney, M. K. and Brown, A. (2017) 'Are small cities online? Content, ranking, and variation of U.S. municipal websites', *Government Information Quarterly*, 34(1), pp. 62–74. doi: 10.1016/j.giq.2016.10.005.
- Ginosar, A. and Ariel, Y. (2017) 'An analytical framework for online privacy research: What is missing?', *Information and Management*, 54(7), pp. 948–957. doi: 10.1016/j.im.2017.02.004.
- Huizingh, E. K. R. E. (2000) 'The content and design of web sites: An empirical study', *Information and Management*, 37(3), pp. 123–134. doi: 10.1016/S0378-7206(99)00044-0.
- Ismail, A. and Kuppusamy, K. S. (2019) 'Web accessibility investigation and identification of major issues of higher education websites with statistical measures: A case study of college websites', *Journal of King Saud University - Computer and Information Sciences*, (xxxx). doi: 10.1016/j.jksuci.2019.03.011.
- Janita, M. S. and Miranda, F. J. (2018) 'Quality in e-Government services: A proposal of dimensions from the perspective of public sector employees', *Telematics and Informatics*, 35(2), pp. 457–469. doi: 10.1016/j.tele.2018.01.004.
- Karkin, N. and Janssen, M. (2014) 'Evaluating websites from a public value perspective: A review of Turkish local government websites', *International Journal of Information Management*, 34(3), pp. 351–363. doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2013.11.004.
- King, B. A. and Youngblood, N. E. (2016) 'E-government in Alabama: An analysis of county voting and election website content, usability, accessibility, and mobile readiness', *Government Information Quarterly*, 33(4), pp. 715–726. doi: 10.1016/j.giq.2016.09.001.
- Loiacono, E. T., Watson, R. T. and Goodhue, D. L. (2007) 'WebQual: An instrument for consumer evaluation of web sites', *International Journal of Electronic Commerce*, 11(3), pp. 51–87. doi: 10.2753/JEC1086-4415110302.
- Papadomichelaki, X. and Mentzas, G. (2012) 'E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality', *Government Information Quarterly*, 29(1), pp. 98–109. doi: 10.1016/j.giq.2011.08.011.
- Rowley, J. (2006) 'An analysis of the e-service literature: towards a research agenda', *Internet research*.
- Sá, F., Gonçalves, J. and Rocha, Á. (2016) 'Towards a model for the quality of local government online services', *Proceedings of the 2016 2nd International Conference on Contemporary Computing and Informatics, IC3I 2016*, pp. 868–874. doi: 10.1109/IC3I.2016.7918804.
- Santos, J. (2003) 'E-service quality: a model of virtual service quality dimensions',

Managing Service Quality: An International Journal.

- Sheth, J. N. and Sharma, A. (2008) 'The impact of the product to service shift in industrial markets and the evolution of the sales organization', *Industrial Marketing Management*, 37(3), pp. 260–269.
- Suyanto, A. H. (2009) 'Step by step web design theory and practices', Andi, Yogyakarta.
- Venkatesh, V., Hoehle, H. and Aljafari, R. (2014) 'A usability evaluation of the Obamacare website', *Government Information Quarterly*, 31(4), pp. 669–680. doi: 10.1016/j.giq.2014.07.003.
- Verkijika, S. F. and De Wet, L. (2018) 'A usability assessment of e-government websites in Sub-Saharan Africa', *International Journal of Information Management*, 39(September 2017), pp. 20–29. doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2017.11.003.
- Yang, Z., Peterson, R. T. and Cai, S. (2003) 'Services quality dimensions of Internet retailing: an exploratory analysis', *Journal of services marketing*.
- Youngblood, S. A. and Youngblood, N. E. (2018) 'Usability, content, and connections: How county-level Alabama emergency management agencies communicate with their online public', *Government Information Quarterly*, 35(1), pp. 50–60. doi: 10.1016/j.giq.2017.12.001.
- Yuliyani, L. (2021) 5 Kriteria Website dengan Kualitas yang Baik, <https://www.studioweb.co.id/>. Available at: <https://www.studioweb.co.id/5-kriteria-website-dengan-kualitas-yang-baik/>.
- Zhao, J. J. and Zhao, S. Y. (2010) 'Opportunities and threats: A security assessment of state e-government websites', *Government Information Quarterly*, 27(1), pp. 49–56. doi: 10.1016/j.giq.2009.07.004.