

**EFEKTIVITAS *WEBSITE* KABUPATEN KUTAI  
KARTANEGARA SEBAGAI MEDIA INFORMASI DAN  
LAYANAN PUBLIK**

**Nia Ramadhan, Bambang Irawan, Dini Zulfiani**

**eJournal Administrasi Publik  
Volume 12, Nomor 2, 2024**

## HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Efektivitas *Website* Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai Media Informasi dan Layanan Publik.

Pengarang : Nia Ramadhan

NIM : 1602015007

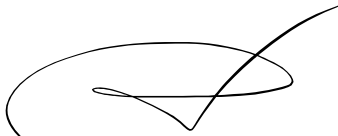
Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 20 Oktober 2023

**Pembimbing I,**



**Dr. Bambang Irawan, S.Sos., M.Si**  
NIP. 19760216 200501 1 002

**Pembimbing II,**



**Dini Zulfiani, S.Sos., M.Si**  
NIP. 19781019 200604 2 003

*Bagian di bawah ini*

**DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK**

Identitas terbitan untuk artikel di atas

|                      |                                       |   |
|----------------------|---------------------------------------|---|
| <b>Nama Terbitan</b> | : <b>eJournal Administrasi Publik</b> | <br><b>Koordinator Program Studi<br/>Administrasi Publik</b><br><br><b>Dr. Fajar Apriani, M.Si.</b><br>NIP 19830414 200501 2 003 |
| <b>Volume</b>        | :                                     |   |
| <b>Nomor</b>         | :                                     |   |
| <b>Tahun</b>         | :                                     |   |
| <b>Halaman</b>       | :                                     |   |

# EFKTIVITAS WEBSITE KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA SEBAGAI MEDIA INFORMASI DAN LAYANAN PUBLIK

Nia Ramadhan <sup>1</sup>, Bambang Irawan <sup>2</sup>, Dini Zulfiani <sup>3</sup>

## *Abstrak*

*Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat, pemerintah diharapkan mampu meningkatkan kinerja khususnya dalam pelayanan publik dengan menyediakan pelayanan elektronik atau biasa disebut dengan e-service. Dalam hal ini pemerintah memanfaatkan website sebagai sarana pemerintah untuk memberikan layanan dan informasi kepada masyarakat agar memudahkan penerapan pelayanan elektronik. Penulisan skripsi yang berjudul “Efektivitas Website Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai Media Informasi dan Layanan Publik” merupakan sebuah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui dan mengukur seberapa efektif website pemerintah daerah sebagai media informasi dan layanan publik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menjelaskan efektivitas website pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara langsung dan dokumentasi. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa secara umum website sudah cukup efektif dan dapat dikategorikan baik. Website sudah menyediakan fitur dan konten yang dibutuhkan dalam pelayanan publik. Namun, masih ada beberapa fitur yang harus ditambahkan untuk menunjang keefektifan website.*

**Kata Kunci :** *Efektivitas Website, Pelayanan Publik, E-Government, Media Informasi, Website Pemerintah*

## **Pendahuluan**

Pada hakikatnya pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat, maka dari itu pemerintah memiliki kewajiban dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang baik dan professional. Perkembangan teknologi informasi dilakukan dalam bentuk penyelenggaraan pemerintahan sehingga masyarakat dapat mengetahui, memantau dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Suatu bentuk pemerintahan yang menggunakan sistem manajemen berbasis teknologi informasi dan komunikasi, yang populer disebut *e-government*. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (khususnya internet) melalui

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [niadikdok@gmail.com](mailto:niadikdok@gmail.com)

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

<sup>3</sup> Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

program *e-government* dengan baik dapat membantu meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat serta manajemen perubahan terhadap efisiensi, efektivitas dan transparansi tentang pelayanan pemerintah terhadap masyarakat.

Sebagaimana dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *E-government* adalah bukti nyata bahwa pemerintah meningkatkan kualitas layanan publik melalui *e-government*. Sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden tersebut, instansi pemerintah baik dari lembaga, Pemerintah Pusat ataupun Pemerintah Daerah masing-masing memaksimalkan pemanfaatan teknologi informasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Menurut Sriyati (2015) Sistem informasi *e-government* berbasis web adalah suatu instrument yang dapat memberikan pelayanan informasi yang cepat, tepat dan akurat. *Website* menjadi salah satu media *e-government* untuk meningkatkan pelayanan terlebih dari segi pelayanan elektronik dan memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi, layanan dan dalam rangka melakukan perubahan terhadap proses internal maupun eksternal untuk mengurangi korupsi dan mengurangi biaya dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Dalam rangka mengembangkan *e-government* secara nasional, penerapan *e-government* diberlakukan di kabupaten-kabupaten yang ada di Indonesia. Salah satu Kabupaten di Kalimantan Timur yaitu Kabupaten Kutai Kartanegara juga turut mengembangkan *e-government*. Dalam keikutsertaan pengembangan *e-government* ini, pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara mengimplementasikan *e-government* melalui media *website* yang beralamat di [www.kukarkab.go.id](http://www.kukarkab.go.id) yang memberikan informasi, pelayanan dan lain-lain. Pemanfaatan *website* saat ini menunjukkan berbagai dampak positif. Mempermudah penyebaran informasi ke masyarakat dan menciptakan transparansi antara pemerintah dan masyarakat. Masyarakatpun diharapkan mampu menggunakan atau paling tidak mengetahui akan keberadaan *website* ini sebagai media *e-government*.

Dalam penerapan pengembangan *e-government* saat ini, masih banyak timbul masalah-masalah yang menghambat pengembangan *e-government* tersebut, terlebih pengembangan *e-government* melalui media *website* di Kabupaten Kutai Kartanegara. Kenyataanya masih banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan *website*, beberapa fitur kurang lengkap serta tidak dapat diketahui seberapa jangkauan akses pada *website*. Dari permasalahan ini maka yang ingin dicari apakah *website* sudah efektif dan apa faktor pendukung dan penghambat keefektifan *website* pemerintah.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Efektivitas***

Efektivitas secara umum dapat diartikan dengan seberapa jauh tingkat keberhasilan yang dicapai oleh seseorang atau suatu organisasi. Adanya efektivitas dalam kegiatan pemerintahan akan membantu mengetahui seberapa berhasil

tujuan pemerintah tersampaikan kepada masyarakat. Menurut Siagian dalam Raihan (2004) efektivitas merupakan pemanfaatan sumber daya, dana, sarana dan prasarana dengan jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu tepat pada waktunya. Menurut Duncan dalam Putra (2017) efektivitas merupakan usaha pencapaian sasaran yang dikehendaki (sesuai harapan) yang ditujukan kepada masyarakat atau orang banyak dan dapat dirasakan oleh sekelompok sasaran masyarakat. Duncan menyebutkan tentang ukuran efektivitas antara lain pencapaian tujuan; integrasi; adaptasi.

#### ***Electronic Government (E-Government)***

Menurut Prasojo dalam Fauzi (2017) *E-government* didefinisikan dengan seluruh tindakan dalam sektor publik (baik pusat maupun daerah) yang melibatkan teknologi, informasi dan komunikasi dengan tujuan mengoptimalkan proses pelayanan publik yang efisien, transparan dan efektif. E-Government oleh Indrajit dalam Zainuddin (2006) diartikan dengan suatu mekanisme dari interaksi baru antara pemerintah, masyarakat dan kalangan lain yang memiliki kepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki kualitas pelayanan.

*E-government* mengarah kepada penggunaan teknologi, informasi oleh instansi-instansi pemerintah yang mempunyai kemampuan untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, bisnis serta perangkat lain dari pemerintah. Teknologi ini memiliki berbagai tujuan yakni pemberian pelayanan pada warga Negara yang lebih baik, dapat meningkatkan interaksi dengan lingkup bisnis dan industri, pemberdayaan masyarakat dengan akses informasi dan manajemen pemerintah yang lebih efisien. Hasil yang bisa dicapai yaitu berkurangnya korupsi, peningkatan transparansi, peningkatan kenyamanan, peningkatan pendapatan Negara dan/atau pengurangan biaya.

#### ***Pelayanan Publik***

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan atau kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Secara umum, pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan (melayani) kepada masyarakat untuk memenuhi haknya sebagai warga Negara melalui prosedur dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

#### ***Media Informasi***

Menurut Blumler dan Katz dalam Nurudin (2007), mengatakan media informasi merupakan alat yang digunakan dalam rangka penyebaran informasi

yang ditujukan kepada masyarakat untuk memperoleh informasi yang diinginkan, pengguna media mempunyai peran aktif untuk memilih dan menggunakan media tersebut. Katz dalam Morissan (2013) mengemukakan teori mengenai media yang berperan memberikan suatu informasi. Teori tersebut dibagi menjadi 3 sub-variabel, yaitu : Isi Informasi (Indikator : Relevan, Objektivitas dan Ketepatan); Kegunaan Informasi (Indikator : Mudah dipelajari, Efisien penggunaannya dan Mudah diingat) dan Desain Visual (Indikator : Layout, Warna dan Tipografi).

### **Informasi Publik**

Informasi publik menurut Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 merupakan informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim dan atau diterima suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan Undang-Undang. Berdasarkan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik, informasi yang wajib diumumkan secara berkala meliputi: Informasi yang berkaitan dengan Badan Publik; Informasi mengenai kegiatan dan kinerja Badan Publik; Informasi mengenai laporan keuangan dan Informasi lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Kewajiban untuk menyebarluaskan informasi publik ini disampaikan dengan cara yang mudah dijangkau oleh orang banyak atau masyarakat dan yang mudah dipahami.

### **Website**

Sibero (2013) menyebutkan bahwa *website* merupakan suatu sistem yang berkaitan dengan dokumen yang digunakan sebagai media untuk menampilkan teks, gambar, multimedia, dan lainnya dalam jaringan internet. Sedangkan menurut Doni & Rahman (2020) *website* merupakan sekumpulan dokumen pada server dan dapat dilihat oleh pengguna atau *user* dengan menggunakan *browser*. Dokumen bisa terdiri dari beberapa halaman. Setiap halamannya memberikan informasi atau interaksi yang beraneka ragam, bisa berupa tulisan, gambar, video, suara, dan lain-lain.

Nugroho dalam Akbar (2019) mengatakan, *website* merupakan kumpulan halaman yang digunakan untuk menampilkan serangkaian informasi, gambar gerak, suara dan gabungan dari semuanya itu baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk suatu rangkaian yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan *link-link*. Singkatnya *website* adalah sekumpulan halaman atau kumpulan informasi yang biasa diakses melalui jalur internet. *Website* merupakan sebuah lokasi internet yang mempunyai akses ke seluruh pengguna internet dan dapat berfungsi sebagai tempat untuk saling bertukar informasi ataupun dokumen dengan menghubungkan pengguna satu dengan yang lain didalam suatu jaringan. *Website* dijadikan sebagai media *e-government* agar proses pemerintahan lebih mudah. Peran pemerintah terhadap *website* ialah sebagai pengelola, pengatur, pengontrol dan pengawas yang memberikan dan

mengupdate informasi terbaru, baik itu informasi umum maupun mengenai pemerintah.

### ***Definisi Konsepsional***

Definisi konsepsional pada penelitian ini adalah Efektivitas *Website* Pemerintah Daerah sebagai Media Informasi dan Layanan Publik. Efektivitas *website* pemerintah sebagai media informasi dan layanan publik adalah suatu tingkat keberhasilan pemerintah daerah dalam penyampaian informasi dan layanan publik melalui media elektronik berbentuk *website* yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

### **Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yakni penelitian yang mendeskripsikan dan menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat. Adapun yang menjadi fokus penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Efektivitas *Website* sebagai Media Informasi dan Layanan Publik, yaitu :
  - a. Peran *website* dalam menyampaikan informasi dan layanan publik
  - b. Peran pemerintah
  - c. Tujuan *website* dalam peningkatan pelayanan publik
  - d. Jangkauan akses *website*
  - e. *Content website*
  - f. Interaksi *website*
2. Faktor pendukung dan penghambat Efektivitas *Website* Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai Media Informasi dan Layanan Publik.

Data yang digunakan dalam penelitian ini yakni data primer dan data sekunder. Adapun informan dalam penelitian ini antara lain Kepala Bidang *E-Government* atau Pengelola *website* Kabupaten Kutai Kartanegara, Kasi Bidang Pengelolaan dan Layanan Informasi Publik dan masyarakat pengguna *website* Kabupaten Kutai Kartanegara. Selain itu data diperoleh dari data sekunder yakni dokumen, jurnal dan foto. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain wawancara, observasi dan dokumentasi. Kemudian untuk teknik analisis datanya menggunakan teknik analisis data model interaktif dari Miles and Huberman (dalam Sugiyono, 2013) yaitu meliputi kegiatan yakni reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### ***Efektifitas Website sebagai Media Informasi dan Layanan Publik***

##### ***a. Peran Website dalam Menyampaikan Informasi dan Layanan Publik***

Setelah adanya *Website* Kabupaten Kutai Kartanegara, masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor, hanya cukup mengakses *website* dimana dan

kan saja untuk memperoleh informasi dan layanan yang diinginkan. Berdasarkan hasil penelitian, *website* Kabupaten Kutai Kartanegara dalam segi perannya dapat dikatakan cukup efektif sebagai media informasi dan layanan publik sejalan dengan indikator yang disebutkan didalam jurnal Aprilia, Wijaya dan Suryadi (2014) terkait tahapan-tahapan perkembangan *website* dalam perkembangan *e-government*.

Pada tahapan awal yakni *emerging* (kemunculan), *website* Kabupaten Kutai Kartanegara telah memberikan atau menampilkan informasi dasar seperti visi-misi, sejarah serta mengenai kegiatan pemerintah daerah serta layanan yang disediakan di perangkat daerah. Pada tahapan kedua yaitu *enhance* (peningkatan), *website* Kabupaten Kutai Kartanegara telah memberikan tambahan informasi beserta *link-link* yang terhubung ke *website* perangkat daerah. Adapula fitur yang memungkinkan masyarakat untuk mengunduh dokumen, peraturan ataupun *newsletter*. Pada tahapan ketiga yaitu *interacitive* (interaktif), *website* memberikan *link-link* menuju ke perangkat daerah sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat mampu mengurus berbagai macam pelayanan ataupun hanya sekedar mendapatkan pelayanan informasi pada *website*. Pada tahapan keempat yaitu *transactional* (transaksi), layanan yang ada pada *website* tidak hanya sebatas informasi dan berita mengenai kegiatan pemerintah daerah. Namun, hanya berlaku satu arah, dikarenakan dari pemerintah belum menyediakan fitur untuk berinteraksi atau memberikan tanggapan secara dua arah. Pada tahapan ini belum cukup efektif dikarenakan fitur untuk interaksi dua arah belum tersedia. Walaupun didalam *website* tidak disediakan kolom kritik dan saran untuk masyarakat, tetapi Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara memberikan opsi dengan memberikan fasilitas komunikasi yakni *e-mail*, *call center* dan sosial media lainnya. Masyarakat dapat menggunakan fasilitas tersebut untuk bertransaksi tanpa harus datang ke kantor dulu. Pada tahapan kelima yaitu *connected* (koneksi), *website* Kabupaten Kutai Kartanegara terhubung untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan mengembangkan infrastruktur terpadu. Hal ini dapat dilihat pada *website* Kabupaten Kutai Kartanegara yang terhubung dengan berbagai perangkat-perangkat daerah di Kabupaten Kutai Kartanegara.

Peran dari *website* belum sepenuhnya efektif dikarenakan dalam tahapan perkembangan *website* masih terdapat tahapan yang kurang maksimal implementasinya. Selain itu, hal ini juga sejalan dengan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyebutkan beberapa tujuan pelayanan publik, yakni terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dimana penyelenggaraan *e-government* ini juga berlandaskan pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *E-Government*.

#### **b. Peran Pemerintah**

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kutai Kartanegara berperan besar dalam pengawasan, memeneuhi kebutuhan informasi dan layanan



masyarakat, sosialisasi serta pengelolaan *websitenya*, dari mengatur fitur-fitur, tampilan dan isi dari informasi dan berita. Pemerintah juga memastikan bahwa *website* sudah mampu memberikan informasi dan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pemerintah melakukan survey kepuasan masyarakat untuk mengetahui kebutuhan informasi dan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Kemudian Diskominfo melakukan *update* berita secara berkala terkait informasi dan layanan pemerintah. Namun, terkait dengan tampilan Diskominfo tidak meng*update* secara rutin.

Dalam perkembangan *e-government* melalui media *website*, tentu partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan. Masyarakat harus mengetahui bahwa untuk memperoleh informasi dan layanan pemerintah sudah dapat diakses melalui *website* Kabupaten Kutai Kartanegara. Untuk mewujudkan ini pemerintah melakukan sosialisasi tentang *website* Kabupaten Kutai Kartanegara. Kemudian pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara yakni Diskominfo telah melakukan sosialisasi melalui media sosial lain, misalnya melalui postingan yang dicantumkan alamat *website*. Dari penjelasan diatas merupakan bagian dari poin “Pencapaian Tujuan” dari Teori Duncan yakni keseluruhan pencapaian tujuan yang merupakan proses agar program atau *website* dapat berkembang dengan baik. Sebagaimana dalam teori Duncan dalam Putra (2017;267) mengatakan, “Efektivitas merupakan usaha pencapaian sasaran yang dikehendaki (sesuai harapan) yang ditujukan kepada orang banyak dan dapat dirasakan oleh sekelompok masyarakat.” yang juga menyebutkan 3 poin tentang ukuran efektivitas yakni pencapaian tujuan; integrasi; dan adaptasi.

Dalam perkembangan *e-government* melalui media *website*, tentu partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan. Masyarakat harus mengetahui bahwa untuk memperoleh informasi dan layanan pemerintah sudah dapat diakses melalui *website* Kabupaten Kutai Kartanegara. Untuk mewujudkan ini pemerintah melakukan sosialisasi tentang *website* Kabupaten Kutai Kartanegara. Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara khususnya Diskominfo telah melakukan sosialisasi melalui media sosial lain, misalnya melalui postingan yang dicantumkan alamat *website*. Selain itu, Diskominfo juga mencantumkan alamat *website* di kop surat sebagai bentuk sosialisasi lainnya. Namun, sosialisasi secara formal kepada masyarakat langsung belum dilakukan oleh Pemerintah atau Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kutai Kartanegara. Hal ini sejalan dengan Teori Duncan yakni tentang integrasi untuk melakukan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat.

### **c. Tujuan Website dalam Peningkatan Pelayanan Publik**

*Website* mampu memenuhi kebutuhan informasi dan layanan masyarakat. Pemerintah rutin melakukan penilaian setiap tahun dari ombudsman atau dari lembaga-lembaga lain yang melakukan penilaian. Dari penilaian tersebut terdapat indikator-indikator yang harus dipenuhi oleh pemerintah Kabupaten Kutai

Kartanegara yang menjadi patokan agar informasi dan layanan yang diberikan sudah memenuhi tujuan dari *website*. Indikator yang dimaksud adalah *website* telah menampilkan dan memberikan informasi, gerak, suara, gambar dan gabungan dari semua komponen yang saling terkait dengan *link* untuk memberikan memberikan informasi kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan teori dari Nugroho dalam Akbar (2019).

Namun dari segi lapangan, masyarakat masih banyak yang kurang minat dalam mengakses *website*. Ada sebagian masyarakat yang masih belum mampu atau belum mengetahui mengenai adanya informasi dan layanan yang dapat diakses dalam *website* Kabupaten Kutai Kartanegara. Masyarakat masih belum sadar akan manfaat yang dapat dirasakan apabila memanfaatkan program pelayanan informasi melalui *website* dengan baik. Dengan ada sedikit kekurangan disini peran *website* belum dapat tersampaikan secara maksimal sebagaimana dari teori Megantoro (2019) bahwasanya *website* tersebut memiliki tahapan perkembangan itu sendiri.

#### **d. Jangkauan Akses Website**

Jumlah kunjungan atau jumlah orang yang mengakses *website* belum terdata. Dengan kata lain, jumlah kunjungan *website* belum tercap sehingga untuk mengukur jangkauan akses dari segi kunjungan masyarakat masih belum bisa terpenuhi. Sedangkan dari hasil lapangan, *website* Kabupaten Kutai Kartanegara mudah diakses dimanapun dan kapanpun. *Website* sudah diakses melalui berbagai *device* seperti *handphone*, *tab*, *laptop* dan *notebook* serta jangkauan dalam mengakses *website* Kabupaten Kutai Kartanegara juga sudah didukung oleh infrastruktur seperti jaringan *hotspot* yang disediakan dikantor. Selain itu, jaringan internet sudah cukup memadai untuk mengakses *website*. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang dimuat dalam Keputusan Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia (Kemenpan RB) Nomor 63 Tahun 2003, dimana *website* sudah cukup mudah dipahami, akses yang mudah dan selalu mengupdate informasi-informasi akurat yang sejalan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik.

#### **e. Content Website**

*Website* Kabupaten Kutai Kartanegara berisikan informasi-informasi atau berita kegiatan dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD), profil serta visi dan misi Kabupaten Kutai Kartanegara, *link-link* yang terhubung ke instansi atau perangkat daerah, agenda serta informasi pelayanan lainnya. Informasi dan layanan yang diberikan kepada masyarakat cukup mudah dipahami dan digunakan. Sebagaimana yang dikemukakan Blumler dan Katz dalam Nurudin (2007), mengemukakan teori mengenai media informasi yang terbagi menjadi 3 sub-variabel yakni isi informasi (relevan, objektif dan ketepatan); kegunaan informasi (mudah dipelajari, efisien penggunaannya dan mudah diingat); serta desain visual (layout; warna dan tipografi). Dari segi tampilan, halaman *website* Kabupaten Kutai Kartanegara disajikan dengan konten yang ditampilkan jelas,

simpel dan akurat. Tidak ada gambar yang berlebihan dan mengganggu tampilan *website* sehingga tidak membingungkan masyarakat yang mengakses *website* tersebut. Isinya mudah dipahami dan dipelajari. Namun, dari hasil lapangan masyarakat masih banyak yang membutuhkan kotak saran didalam *website* agar mempermudah memberikan masukan dan pertanyaan. Dengan begitu perlu ada beberapa penambahan fitur seperti kotak kritik dan saran serta penambahan keterangan jumlah pembaca atau jumlah kunjungan *website* Kabupaten Kutai Kartanegara.

#### **f. Interaksi Website**

Penelitian ini berfokus kepada *G to C* atau *Government to Citizen* yakni interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Pada halaman *website* pemerintah sebaiknya tidak hanya sekedar memuat *content* informasi dan layanan saja, tetapi juga disertai dengan fasilitas atau fitur untuk berkomunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Didalam *website* Kabupaten Kutai Kartanegara untuk layanan interaksi belum tersedia. Selain itu, tidak terdapat juga kolom kritik dan saran untuk menyampaikan saran atau pertanyaan dari masyarakat. Sejauh ini, beberapa masyarakat yang merasa kesulitan atau ingin bertanya akan datang langsung ke kantor Dinasnya. Namun demikian, pemerintah memberikan solusi apabila masyarakat ingin mengajukan pertanyaan atau beinteraksi dapat melalui media sosial Dinas Komunikasi dan Informasi yang lain seperti *whatsapp*, *instagram* di @kominfokukar, serta *e-mail* diskominfo@kukarkab.go.id.

### **Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Efektivitas Website Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai Media Informasi dan Layanan Publik**

#### **a. Faktor Pendukung**

Realisasi dari Instruksi Presiden tersebut salah satunya dengan pengembangan *website* Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai media informasi dan layanan publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika. Dalam pelaksanaan program tersebut didukung anggaran dari pemerintah pusat. Pemerintah juga mendukung dengan fasilitas dan infrastruktur yang memadai, seperti gedung yang bagus, perangkat komputer untuk pengelolaan *website* serta jaringan hotspot yang sudah tersedia.

#### **b. Faktor Penghambat**

Faktor penghambat dalam pelaksanaan *e-government* melalui *website* sebagai media informasi dan layanan publik di Kabupaten Kutai Kartanegara, dapat dikatakan bahwa faktor kurangnya tenaga pengelola dari pemerintah masih bisa dimaksimalkan agar program tetap terlaksana dengan baik. Akan tetapi, karakteristik dari masyarakat yang menjadi masalah karena perlu diatasi untuk meningkatkan minat masyarakat terhadap penggunaan *website*. Hal ini penting dikarenakan *website* dibuat sebagian besar ditujukan untuk masyarakat agar mempermudah memperoleh informasi dan layanan.

## Penutup

### *Kesimpulan*

Secara umum *website* sudah cukup efektif dan dapat dikategorikan baik. Hal ini dibuktikan dengan peran dan tujuan *website* tersampaikan dengan baik dimana informasi dan layanan yang disajikan melalui konten dan fitur-fitur didalam *website*. Dalam mengakses *website* cukup mudah dengan menggunakan *device* apapun. Namun, ada beberapa fitur atau konten yang harus ditambahkan pada *website* dalam menunjang keefektifan penggunaan *website*, seperti tidak terdapat kotak saran dan jumlah kunjungan yang tidak terdata. Lalu Pemerintah perlu meningkatkan minat masyarakat untuk mengakses *website*. Pengembangan *website* juga didukung dengan fasilitas dan infrastruktur yang memadai serta anggaran dari pemerintah. Akan tetapi ada dalam pengembangan *website* juga terdapat faktor penghambat yakni karakteristik masyarakat yang kurang berminat untuk mengakses *website*.

### *Saran*

Diharapkan untuk menambahkan fitur kotak saran dan jumlah kunjungan pada *website* oleh pemerintah atau Dinas Komunikasi dan Informatika sehingga masyarakat dapat menyampaikan aspirasi sebagai evaluasi untuk membantu perubahan kearah positif dalam kegiatan pengembangan *website*. Dinas Komunikasi dan Informatika dapat meningkatkan konten yang mampu menarik minat masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara untuk mengakses *website*. Kemudian, disarankan untuk membuat jadwal sosialisasi dari pemerintah khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika ke Kelurahan-Kelurahan dan seluruh lapisan masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara agar masyarakat lebih mengetahui tentang *website*.

## Daftar Pustaka

- Akbar, M. F., Jaya, F. H., & Putubasai, E. (2019). Implementasi Website Desa dalam Pemberian Pelayanan Informasi Pembangunan. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan* 1(1), 45. Diunduh dari <https://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP/article/view/888>
- Aprilia, S.N., Wijaya, A.F., & Suryadi. 2014. *Efektivitas Website sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang)*. Wacana 17, 126-127. Diunduh dari <https://wacana.ub.ac.id/index.php/wacana/article/view/313>
- Doni, & Rahman. (2020). Sistem Monitoring Tanaman Hidroponik Berbasis IOT (Internet of Thing) Menggunakan Nodemcu ESP8266. *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer dan Informatika)* 4(2). Diunduh dari <https://tunasbangsa.ac.id/ejurnal/index.php/jsakti/article/view/243>
- Fauzi, L. M., Ajizah, S. N., Kurnia, D., & Yulianti, S. (2017). Efektivitas E-Government melalui Banskop pada Kota Bandung. *Jurnal Caraka Prabhu*

- 1(2). Diunduh dari <https://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/jurnal-caraka-prabu/article/view/92>
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Sekretariat Kabinet RI. Jakarta.
- Megantoro, K., Nugraha, J. T., & Fadlurahman. (2019). Efektivitas Website sebagai Media Informasi dalam Konteks Relasi Government to Citizen di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang. *Jurnal Transformative* 5(2). Diunduh dari <https://pdfs.semanticscholar.org/a1ce/57016bca63d6542f107aaeb24f9cf9c618a.pdf>
- Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 44 Tahun 2009 tentang Pengembangan E-Government di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara. Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara. Tenggarong.
- Putra, B. A. (2018). Efektivitas Penggunaan Media Baru Website dan Aplikasi Online Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pacitan Terhadap Tingkat Pengetahuan Pengunjung tentang Wisata Pacitan. *Jurnal UII*. Diunduh dari <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/14118>
- Raihan, A. H., Amin, M. J., & Dama, M. (2017). Efektivitas Kebijakan Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Desa dan Kelurahan (Si Daleh) di Desa Rapak Lambur Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara. *eJournal Ilmu Pemerintahan* 5(3), 1207-1211. Diunduh dari [https://ejournal.ip.fisipunmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2017/08/01\\_for mat\\_artikel\\_ejournal\\_mulai\\_hlm\\_ganjil%20\(08-28-17-07-48-27\).pdf](https://ejournal.ip.fisipunmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2017/08/01_for mat_artikel_ejournal_mulai_hlm_ganjil%20(08-28-17-07-48-27).pdf)
- Sibero, A. F. (2003). *Web Programing Power Pack*. Yogyakarta: MediaKom.
- Zainuddin, M. (2019). Efektivitas Penerapan E-Government di Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat. *Gorontalo Journal of Government and Political Studies* 2(2), 80-81. Diunduh dari <https://jurnal.unigo.ac.id/index.php/gjgops/article/view/628>