

## Quality Analysis on the Official Website of Education and Culture Department of Malang City

### Analisis Kualitas *Website* Resmi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang

Rachel Bunga Ikita, Moch. Syahri\*, Amalia Nurma Dewi

Universitas Negeri Malang, Jl. Semarang No. 5 Malang, Jawa Timur, Indonesia

\*Penulis korespondensi, Surel: moch.syahri.fs@um.ac.id

Paper received: 22-10-2021; revised: 19-11-2021; accepted: 21-11-2021

#### Abstract

This study aims to determine the quality of the official *website* of the Education and Culture Department of Malang City in terms of features, transparency, effectiveness, efficiency and accountability. The researcher used a descriptive quantitative research approach. Collecting data using documentation and literature study. The results of this study indicate: 1) the features on the *website* get a score of 76.4% with a complete assessment, 2) the transparency of the *website* gets a fairly transparent rating with a score of 66.6%, 3) the effectiveness and efficiency gets an effective rating (100%) and quite efficient (75%), 4) *website* accountability gets a score of 33.3% with a less accountable rating, 5) *website* quality gets a score of 70.26% with a fairly high quality assessment. The application of e-government in the development of the official *website* of the Education and Culture Department of Malang City according to the stages in Presidential Instruction no. 3 of 2003 falls on the second stage. This second stage can be called the maturation stage, where the *website* already provides features to download official document files and provides e-mail as a means of communication between the community and the government.

**Keywords:** e-government, *website* quality

#### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas dari *website* resmi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang dari segi fitur, transparansi, efektivitas, efisiensi serta akuntabilitas. Peneliti menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif deskriptif. Pengumpulan data menggunakan dokumentasi serta studi literatur. Hasil dari penelitian ini menunjukkan: 1) fitur dalam *website* mendapat skor 76,4% dengan penilaian lengkap, 2) transparansi *website* mendapat penilaian cukup transparan dengan skor 66,6%, 3) efektivitas dan efisiensi mendapat penilaian efektif (100%) dan cukup efisien (75%), 4) akuntabilitas *website* mendapat skor 33,3% dengan penilaian kurang akuntabel, 5) kualitas *website* mendapat skor 70,26% dengan penilaian cukup berkualitas. Penerapan e-government dalam pengembangan *website* resmi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang menurut tahapan pada Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003 jatuh pada tahapan kedua. Tahap kedua ini bisa disebut dengan tahap pematangan, dimana *website* sudah menyediakan fitur untuk mengunduh file dokumen resmi serta menyediakan e-mail untuk menjadi sarana berkomunikasi antara masyarakat dan pemerintah.

**Kata kunci:** e-government, kualitas *website*

#### 1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi dan informasi pada era globalisasi seperti saat ini telah memberikan kesempatan dalam pertukaran data, informasi dan pengetahuan tanpa batasan jarak, waktu, dan tempat. Teknologi telah banyak membantu manusia dalam berbagai aktivitas seperti dalam komunikasi, hiburan, ekonomi, dan lain sebagainya. Selain itu teknologi juga membantu peningkatan kinerja pemerintah dalam pelayanan masyarakat dan penyediaan

informasi publik (Lubis, Kusumasari, & Hakim, 2018). Berbagai negara telah mengimplementasikan *e-government* (pemerintahan elektronik) sesuai dengan kemampuan serta karakteristik masing-masing negara (Prihanto, 2012).

*E-government* (pemerintahan elektronik) didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi yang dilakukan oleh pemerintah dengan tujuan memberikan pelayanan dan informasi publik bagi masyarakat umum (Alshomrani, 2012). *E-government* sendiri dapat diimplementasikan pada badan legislatif, yudikatif atau administratif publik sebagai upaya dalam peningkatan efisiensi dan efektivitas internal, memberikan layanan publik dan proses pemerintahan yang demokratis (Diskominfo, 2017). Pengimplementasian *e-government* di beberapa negara maju sudah menjadi bagian penting dalam sistem pemerintahan. Salah satu pioner dalam perkembangan *e-government* adalah negara Amerika Serikat yang mengembangkan situs *website* resmi pemerintahan [www.firstgov.gov](http://www.firstgov.gov) pada tahun 1995.

Pemerintah Amerika Serikat juga mengimplementasikan *e-government* dengan membuat alamat e-mail [president@whitehouse.gov](mailto:president@whitehouse.gov) (Budhijanto, 2010). Tujuan pengembangan alamat e-mail resmi ini adalah agar masyarakat dapat menyampaikan aspirasinya pada pemerintah Amerika Serikat secara langsung dengan bantuan teknologi informasi. Hal inilah yang akhirnya menjadi dasar bagi negara-negara lain di dunia untuk mengimplementasikan *e-government* dalam sistem pemerintahan mereka.

Pengembangan *e-government* di Indonesia sendiri diatur dalam Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Pengembangan *e-government* ini merupakan salah satu upaya dalam menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dengan tujuan peningkatan kualitas pelayanan publik dan penyediaan informasi secara efektif dan efisien (Rokhman, 2011). Dalam Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003 juga menyebutkan bahwa berkembangnya TIK (teknologi, informasi, dan komunikasi) dengan cepat dan pemanfaatannya yang luas, dapat membuka potensi untuk memperoleh, mengelola dan menggunakan informasi dalam skala besar secara cepat dan tepat.

Pengembangan *e-government* selain meningkatkan kualitas pelayanan publik, juga akan meningkatkan keterbukaan informasi publik. Dengan pengaplikasian *e-government*, masyarakat akan lebih mudah mendapatkan akses untuk memperoleh informasi publik. Keterbukaan informasi publik sendiri memberikan berbagai dampak positif bagi suatu negara, seperti mencegah terjadinya korupsi, meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan, pengawasan, pengembangan sistem layanan publik yang profesional, kemajuan suatu bangsa serta kesejahteraan masyarakat (Dipopramono, 2017). Selain itu, keterbukaan informasi publik dapat melahirkan masyarakat informasi yang cerdas, maju, serta memiliki pribadi yang berlandaskan Pancasila (Noor, 2019).

Salah satu implementasi *e-government* yang umum dilakukan pada badan publik pemerintahan adalah pengembangan *website* resmi. Pemanfaatan *website* pemerintahan di beberapa negara dinilai telah berhasil menyediakan informasi publik dan media interaksi antara badan publik dan masyarakat. Dapat dilihat dari sebuah survei yang dilakukan oleh UN DESA tahun 2012 pada 193 negara, mayoritas telah menyediakan informasi terkait kebijakan publik dalam *website* mereka (Ventimiglia, 2013). Informasi terkait kebijakan publik yang paling banyak disediakan adalah informasi keuangan (93%), pendidikan (85%), dan informasi

lainnya (93%). Hal ini menunjukkan bahwa *website* resmi pemerintah telah banyak dimanfaatkan sebagai media untuk menyediakan berbagai informasi publik kepada masyarakat umum seperti informasi terkait keuangan, kesejahteraan, pendidikan, dan lain-lain.

Pengembangan *website* badan publik pemerintahan juga merupakan salah satu bentuk wujud sistem untuk menyediakan layanan informasi publik yang mudah, cepat serta sederhana yang sesuai dengan Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik No. 14 tahun 2008 pada pasal 13 ayat 1b. Pengembangan *website* badan publik pemerintahan juga merupakan salah satu upaya yang dapat meningkatkan penyediaan informasi publik serta interaksi masyarakat dengan pemerintah secara efektif dan efisien (Yohana & Yazid, 2014).

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang adalah salah satu badan publik yang telah mengembangkan *website* resmi sebagai upaya dalam pengembangan e-government. *Website* resmi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang dapat diakses pada laman [dikbud.malangkota.go.id](http://dikbud.malangkota.go.id). *Website* ini memuat berita-berita seputar pendidikan, kebijakan, serta kinerja dan kegiatan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang. *Website* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang merupakan salah satu *website* badan publik pemerintahan yang mendapat predikat sebagai *website* terbaik berturut-turut yakni pada tahun 2019 dan tahun 2020 sebagai juara 1 tata kelola *website* terbaik dan juara *website* favorit pada ajang AIKID (Anugerah Inovasi dan Kreativitas Informasi Digital) yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk memilih Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang sebagai objek penelitian untuk melihat bagaimana kualitas *website* resmi mereka.

Pengembangan *website* pemerintahan yang berkualitas tentu mendukung dalam pelayanan dan penyediaan informasi publik. Standarisasi kualitas *website* menurut Dinas Kominfo Kota Malang adalah harus memiliki fitur menu yakni terdapat link ke *website* utama pemerintah kota, b) terdapat link ke *website* smart city kota, c) terdapat link ke home dari *website* tersebut, d) terdapat profil badan publik, e) terdapat informasi dan layanan badan publik, f) terdapat berita yang terbuka untuk umum, g) terdapat kontak dan pengaduan, h) terdapat link social media badan publik, i) terdapat info kontak badan publik, dan j) terdapat *disclaimer* atau aspek legal lainnya. Menurut Instruksi Presiden No.3 tahun 2003 implementasi e-government harus meningkatkan kualitas pelayanan dan informasi publik dalam hal transparansi, efektivitas dan efisiensi serta akuntabilitas pemerintahan. Jika semua kriteria tersebut terpenuhi dalam *website*, maka *website* pemerintahan dapat dikatakan berkualitas.

Beberapa penelitian terkait analisis kualitas *website* pemerintahan sudah dilakukan sebelumnya oleh beberapa peneliti. Penelitian pertama berjudul Analisis Kualitas *Website* Pemerintah Daerah Pada Kota Se-Sumatera Barat oleh Yurisdicte C. Kharisma. Penelitian yang dilakukan pada tahun 2018 ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas *website* yang di Sumatera Barat masih rendah, penyebabnya adalah kurangnya sumber daya manusia yang ahli dalam teknik informatika (Kharisma, 2018). Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Dwi Martani, dkk. yang berjudul Transparansi Keuangan dan Kinerja Pada *Website* Pemerintah Daerah Kabupaten / Kota di Indonesia. Hasil dari penelitian yang dilakukan pada tahun 2013 ini adalah tingkat transparansi informasi keuangan dan kinerja adalah 15% yang menunjukkan bahwa pengembangan e-goverment pada

Pemerintah Daerah masih berada pada tahap awal yakni persiapan (Martani, Fitriyani, & Annisa, 2013).

Penelitian ini berfokus pada kualitas *website* resmi [dikbud.malangkota.go.id](http://dikbud.malangkota.go.id) berdasarkan unsur-unsur fitur *website*, transparansi, efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini terletak pada badan publik pemerintahan yang diteliti dan indikator yang digunakan. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama meneliti tentang kualitas *website* pada suatu badan publik dan metode yang digunakan, yakni kuantitatif deskriptif. Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana kualitas *website* resmi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang dari penilaian fitur, transparansi, efektivitas, efisiensi, serta akuntabilitas?

## 2. Metode

Peneliti menggunakan metode dengan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian analisis skoring. Penelitian analisis skoring adalah salah satu metode yang dilakukan dengan cara memberikan skor atau nilai pada indikator-indikator yang telah ditentukan sebelumnya. Indikator disusun berdasarkan unsur fitur, transparansi, efektivitas dan efisiensi serta akuntabilitas *website*. Pengukuran ini dilakukan pada *website* resmi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang untuk mengetahui bagaimana kualitas *website* resmi tersebut.

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara dokumentasi dan studi literatur. Objek dokumentasi yang digunakan pada penelitian ini adalah *website* resmi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang dan berbagai informasi yang ada di dalam *website* tersebut. Peneliti menganalisis secara langsung fitur serta konten yang ada dalam *website* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang pada alamat [www.dikbud.malangkota.go.id](http://www.dikbud.malangkota.go.id). Adapun hal yang dianalisis adalah yang konten dan fitur berkaitan dengan transparansi, efektivitas dan efisiensi serta akuntabilitas pada *website* sesuai dengan indikator yang telah ditentukan. Pada penelitian ini, dokumen yang dipelajari adalah berbagai penelitian dengan topik serupa serta berbagai artikel ilmiah yang diperoleh dari internet.

Penilaian dilakukan dengan cara memberikan skor pada setiap indikator yang mengacu pada analisis skoring yang ada pada panduan penilaian. Perhitungan penilaian mengacu pada analisis skoring, jika indikator tersedia/ada, maka skor 1, jika tidak tersedia/tidak ada, maka skor 0. Adapun rumus untuk menghitung bobot skor penilaian pada tiap-tiap unsur adalah sebagai berikut (Sulistyo, Negara, & Firdaus, 2008):

$$\text{Bobot skor} = \frac{\text{jumlah skoring}}{\text{total skor}} \times 100\%$$

Tingkat penilaian menggunakan standarisasi unit analisis dalam menilai kualitas *website* (Kharisma. 2018) sebagai berikut:

**Tabel 1. Tingkat penilaian kualitas *website***

Skor (%)	Fitur	Transparansi	Efektif	Efisien	Akuntabilitas	Kualitas
0-25%	Tidak lengkap	Tidak transparan	Tidak efektif	Tidak efisien	Tidak akuntabel	Tidak berkualitas
26-50%	Kurang lengkap	Kurang transparan	Kurang efektif	Kurang efisien	Kurang akuntabel	Kurang berkualitas
51-75%	Cukup lengkap	Cukup transparan	Cukup Efektif	Cukup efisien	Cukup Akuntabel	Cukup berkualitas
76-100%	Lengkap	Transparan	Efektif	Efisien	Akuntabel	Berkualitas

Setelah melakukan tahapan skoring, peneliti kemudian melanjutkan dengan mendeskripsikan hasil analisis data pada masing- masing unsur sesuai dengan unit penelitian. Kemudian peneliti menarik kesimpulan dari hasil yang telah didapatkan sebagai jawaban untuk rumusan masalah yang sudah ditentukan.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Fitur

Fitur yang terdapat dalam suatu *website* merupakan salah satu penentu kualitas *website* tersebut. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hasanov dan Khalid, *website* yang berkualitas dapat dilihat berdasarkan fitur yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna serta menonjolkan keunggulan dari *website* tersebut (Hasanov & Khalid, 2015). Menurut Dinas Kominfo Kota Malang, terdapat standarisasi untuk menu / fitur *website* resmi badan publik pemerintahan yakni sebagai berikut: a) terdapat link ke *website* utama pemerintah kota malang, b) terdapat link ke *website* smart city kota malang, c) terdapat link ke home dari *website* tersebut, d) terdapat profil badan publik, e) terdapat informasi dan layanan badan publik, f) terdapat berita yang terbuka untuk umum, g) terdapat kontak dan pengaduan, h) terdapat link social media badan publik, i) terdapat info kontak badan publik, dan j) terdapat *disclaimer* atau aspek legal lainnya.

Berikut ini adalah hasil dari penilaian yang dilakukan terkait aspek fitur pada *website* resmi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang:

**Tabel 2. Penilaian fitur *website* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang**

No.	Menu	Isi	Skor
1.	Pemerintah Kota Malang	Link menuju webite utama Pemerintah Kota Malang	1
2.	Smart City	Link menuju ke <i>website</i> smart city Kota Malang	1
3.	Beranda	Link menuju home (beranda) <i>website</i> tersbut	1
4.	Profil	- Sejarah - Visi misi - Struktur organisasi - Sumber daya manusia - Sambutan kepala dinas	1 1 1 1 1
5.	Informasi dan layanan	- Layanan publik - Informasi publik - Dokumen resmi	0 0 0
6.	Berita	- Berita/blog/artikel - Pengumuman - Kegiatan	1 1 1
7.	Kontak pengaduan	Berisikan link ke halaman <i>website</i> pengaduan online (SAMBAT ONLINE)	1
8.	Media sosial	Daftar link akun media sosial	1
9.	Kontak	Informasi kontak (nomor telepon dan alamat)	1
10.	Disclaimer	Berisi link menuju halaman disclaimer atau aspek legal lainnya	0
Jumlah			13
Presentase			76,4%
Penilaian			Lengkap

Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa fitur- fitur yang tersedia dalam *website* resmi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang sudah lengkap. Hampir semua menu

yang menjadi standar *website* badan publik yang dibuat oleh Dinas kominfo Kota Malang telah disediakan pada *website* tersebut. Link untuk menuju *website* utama Pemerintah Kota Malang, *website smart city*, menuju halaman home (beranda) *website* telah tersedia dan berfungsi dengan baik. Untuk profil Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang juga sudah lengkap dan dapat diakses melalui link/ menu profil.



**Gambar 1.** Tampilan beranda *website* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang juga menyediakan berbagai artikel berita yang disajikan pada halaman beranda *website*. Pada halaman beranda ini juga tersedia bagian pengumuman serta kalender untuk kegiatan- kegiatan yang akan dilaksanakan. Kontak pengaduan berisi link menuju ke halaman *website* SAMBAT ONLINE (Sistem Aplikasi Masyarakat Bertanya Terpadu Online). SAMBAT Online merupakan aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk mengirimkan kritik, saran, pertanyaan, maupun pengaduan seputar Pemerintah Kota Malang. Aplikasi ini dapat diakses melalui alamat [sambat.malangkota.go.id](http://sambat.malangkota.go.id). Instansi terkait memiliki wewenang untuk menindaklanjuti dan menanggapi aspirasi dan aduan yang diberikan oleh masyarakat lewat aplikasi ini.

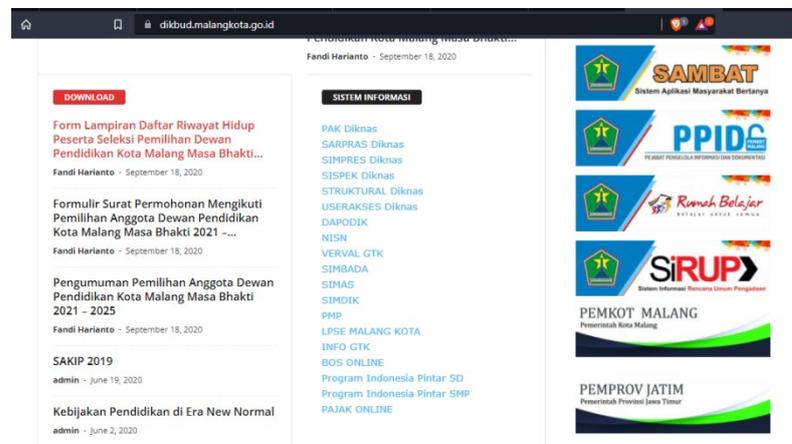
Pengembangan aplikasi SAMBAT Online merupakan hal yang tepat untuk mengelola kritik dan saran dari masyarakat di era teknologi seperti saat ini. Pengelolaan saran, kritik maupun keluhan masyarakat sangat penting dilakukan karena interaksi antara masyarakat dan pemerintah yang baik akan mempermudah proses transparansi serta pertanggungjawaban/ akuntabilitas oleh pemerintah terhadap pelayanan masyarakat yang selanjutnya akan mewujudkan *good governance* (tata kelola pemerintahan yang baik) (Dipopramono, 2017).

Selain itu pada *website* juga sudah tersedia ikon media sosial untuk mengakses akun media sosial resmi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang. Beberapa media sosial yang tersedia yakni instagram, facebook, youtube, dan twitter. Penggunaan media sosial untuk badan publik pemerintahan merupakan salah satu hal yang penting dilakukan di era digital seperti saat ini. Penggunaan media sosial akan memaksimalkan efektivitas dan efisiensi penyediaan/ penyebaran informasi publik yang telah diunggah ke *website* resmi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang.

Penggunaan *website* dan media sosial sebagai media dalam menyebarkan informasi publik merupakan cara yang mudah pada era digital seperti saat ini. Selain itu penggunaan media elektronik (*website* dan sosial media) juga didukung oleh pasal 7 ayat 6 UU KIP, yang mana dalam upaya pemenuhan kewajiban yang dimaksud pada ayat 1 hingga 4 UU KIP, Badan Publik dapat menggunakan sarana dan/atau media nonelektronik dan elektronik. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Takariani, melalui *website* dan media sosial, informasi publik dapat disebarkan secara mudah, cepat, dan murah (Takariani, 2014).

Tersedia juga informasi kontak resmi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang pada bagian footer *website*. Kontak yang tersedia yakni nomor telepon dan alamat kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang. Juga disediakan fitur google maps untuk mempermudah masyarakat yang ingin mengunjungi lokasi kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang. Sayangnya masih terdapat beberapa menu/fitur *website* yang masih belum dilengkapi, diantaranya adalah menu informasi layanan publik, informasi publik, dokumen resmi, serta *disclaimer*.

Menu informasi layanan publik sudah memiliki berbagai daftar layanan publik yang disediakan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang beserta link untuk mengakses halaman. Namun sayangnya beberapa informasi pada layanan publik masih belum lengkap, contohnya pada layanan administrasi penggantian ijazah hilang, pelayanan administrasi izin operasional sekolah baru, dan pelayanan rekomendasi penelitian dan magang. Pada menu publikasi atau informasi publik sudah terdapat link untuk mengakses halaman, namun pada saat peneliti mencoba untuk mengaksesnya, halaman tidak dapat ditampilkan (error).



**Gambar 2. Bagian download dokumen resmi pada *website* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang**

Begitu pula untuk dokumen resmi, beberapa dokumen resmi sudah ditampilkan pada halaman beranda *website* pada bagian download (gambar 2). Namun ada lebih banyak dokumen resmi yang tidak bisa diakses karena halaman yang error. Dokumen resmi dari kebijakan merupakan salah satu informasi publik yang wajib tersedia setiap saat menurut Undang-undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Selanjutnya untuk bagian *disclaimer* pada *website* Dinas Pendidikan hanya tersedia teks "*disclaimer*" namun tidak ada isi atau penjelasan lanjutan dari bagian ini. *Disclaimer* sendiri merupakan suatu pemberitahuan yang dapat disematkan pada *website* sebagai upaya untuk membatasi tanggung jawab pengelola *website* atas penggunaan *website* tersebut

(idcloudhost.com). *Disclaimer* ini diberikan dengan tujuan untuk melindungi pemilik *website* sebagai penyedia informasi (Kusumasari, 2011).

### 3.2 Transparansi

Transparansi merupakan salah satu prinsip dari tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Menurut Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, transparansi adalah keterbukaan dalam pelaksanaan kegiatan pengambilan keputusan dan mengemukakan informasi materiil dan relevan mengenai badan publik. Badan publik memiliki kewajiban untuk memberikan akses pada masyarakat terkait informasi publik. Kriteria suatu *website* badan publik yang transparan (Martani et al., 2013) adalah sebagai berikut: a) terdapat laporan kegiatan badan publik, b) terdapat laporan kinerja badan publik, dan c) terdapat laporan keuangan badan publik.

Berikut ini adalah hasil dari penilaian yang dilakukan terkait aspek transparansi pada *website* resmi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang:

**Tabel 3. Penilaian transparansi *website* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang**

No.	Unit analisis	Skor
1.	Kegiatan pemerintah	1
2.	Laporan kinerja	1
3.	Laporan keuangan	0
	Jumlah	2
	Presentase	66,6%
	Penilaian	Cukup transparan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *website* resmi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang sudah cukup transparan. Dari ketiga indikator transparansi *website* hanya satu indikator yang belum lengkap, yakni ketersediaan laporan keuangan. Informasi terkait kegiatan pemerintahan sudah disajikan pada *website* melalui artikel-artikel berita. Artikel-artikel berita tersebut juga diupdate secara rutin sehingga pengguna *website* dapat mengetahui berita terbaru tentang kegiatan atau kebijakan pemerintah terkait pendidikan. Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang telah menerapkan ayat 1 pasal 9 dari Undang-undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yakni setiap badan publik memiliki kewajiban untuk mengumumkan informasi publik secara berkala.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang juga telah menyediakan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) pada *website*. Laporan Kinerja ini berbentuk dokumen format pdf yang bisa diakses para pengguna *website* tanpa harus mengunduh file terlebih dahulu. Hal ini akan memudahkan pengguna *website* untuk memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Namun laporan kinerja yang disediakan hanya terbatas pada Laporan Kinerja Instansi Pemerintah untuk tahun 2020. Tidak tersedia laporan kinerja tahun-tahun sebelumnya.

Informasi terkait laporan keuangan badan publik masih belum tersedia pada *website* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang. Laporan keuangan sendiri merupakan salah satu informasi publik yang termasuk kategori yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala menurut Undang-undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Laporan keuangan juga merupakan salah satu informasi yang wajib dikelola dan disajikan

kepada masyarakat umum. Hal ini diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan No. 74 tahun 2016.

### 3.3 Efektivitas dan Efisiensi

Efektif berarti melakukan sesuatu sesuai dengan apa yang diinginkan, pekerjaan dapat dinilai efektif ketika sukses dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Rosalina, 2012). Sehingga dalam hal efektivitas, ukurannya adalah hasil yang didapatkan. Sedangkan efisien berarti tepat dalam mengerjakan sesuatu sehingga kita tidak memboroskan sumber daya seperti waktu, tenaga, dan biaya (Sedarmayanti, 2012). Ketika ditinjau dari sudut pandang informasi, prinsip efektif dan efisien mengacu pada usaha mendapatkan informasi dengan cara yang cepat dan memuaskan. Hal ini juga berkaitan dengan ketepatan waktu dalam mendapatkan informasi sehingga kita tidak membuang sumber daya secara percuma. Aspek efektivitas dan efisiensi berhubungan dengan pelayanan yang murah, kecepatan serta kemudahan dalam pengaksesan informasi oleh masyarakat dalam situs website pemerintah (Sitokdana, 2015).

Menurut Kominfo, suatu *website* dapat dikatakan efektif jika memiliki interaktivitas (alamat email, nomor telepon, dan alamat *website*) serta sistem navigasi (fitur pencarian, akun media sosial, dan statistik pengunjung *website*) yang baik (Kharisma, 2018). *Website* juga dapat dikatakan efisien jika: a) tidak memiliki halaman yang kosong; b) informasi penting terdapat pada halaman beranda; c) *website* tidak memiliki halaman perantara (Putra, 2013). Selain itu aspek bahasa yang digunakan dalam *website* juga akan mempengaruhi efisiensi dari *website* itu sendiri. Kewajiban untuk menggunakan bahasa yang baku dan baik dalam penyampaian informasi publik ini muncul dalam Undang-undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik pasal 9 ayat 4.

Berikut ini adalah hasil dari penilaian yang dilakukan terkait aspek efektivitas pada *website* resmi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang:

**Tabel 4. Penilaian efektivitas *website* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang**

No.	Unit analisis	Kategori	Skor
1.	Interaktivitas	Alamat email	1
		Nomor telepon	1
		Alamat <i>website</i>	1
2.	Sistem Navigasi	Fitur pencarian	1
		Akun media sosial resmi	1
		Statistik pengunjung <i>website</i>	1
Jumlah			6
Presentase			100%
Penilaian			Efektif

Dapat dilihat dari hasil penelitian bahwa *website* resmi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang sudah efektif. Dari segi interaktivitas dalam *website* sudah tersedia alamat email resmi, nomor telepon dinas serta alamat *website* resmi. Dari sistem navigasi sendiri juga sudah dilengkapi, tersedia fitur pencarian yang berfungsi dengan baik, akun media sosial resmi juga sudah ditampilkan pada bagian footer *website* beserta dengan link untuk menuju akun. Selain itu juga sudah tersedia statistik pengunjung *website* yang terletak pada bagian footer *website* yang menampilkan jumlah pengunjung yang sedang online, jumlah pengunjung hari ini, serta jumlah kunjungan secara total. Sistem navigasi yang baik pada suatu

*website* akan memudahkan pengunjung *website* untuk mencari informasi yang mereka butuhkan (Ritonga, 2017).

Hasil dari penilaian efisiensi *website* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang adalah sebagai berikut:

**Tabel 5. Penilaian efisiensi *website* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang**

No.	Unit analisis	Skor
1.	<i>Website</i> tidak memiliki halaman kosong	0
2.	Informasi penting tampil pada halaman utama (beranda)	1
3.	<i>Website</i> tidak memiliki halaman perantara	1
4.	Informasi disajikan dalam bahasa yang mudah dipahami	1
	Jumlah	4
	Presentase	75%
	Penilaian	Cukup efisien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk aspek efisiensi, *website* resmi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang sudah cukup efisien. Informasi penting sudah tersedia di laman utama atau beranda *website*. Pada laman beranda ini terbagi dalam bagian-bagian seperti misalnya bagian artikel berita terbaru, bagian pengumuman, bagian untuk mendownload dokumen (form, saku, dsb.), juga terdapat bagian kalender yang menunjukkan jadwal kegiatan yang akan dilaksanakan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang. *Website* juga tidak memiliki laman perantara yang dapat mengganggu pengguna ketika mengunjungi *website*. Selain itu informasi pada *website* juga menggunakan Bahasa Indonesia yang baku sehingga mudah dipahami. Pemakaian bahasa yang sederhana dan mudah dipahami dalam *website* sejalan dengan pasal 9 ayat 4 UU KIP yang mewajibkan Badan Publik untuk menyampaikan informasi publik dengan cara yang sederhana dan mudah dijangkau serta menggunakan bahasa yang mudah untuk dipahami. Penggunaan bahasa yang baku serta mudah dipahami pada *website* juga akan mempermudah penyampaian informasi pada penerima dan tidak akan menimbulkan kesalahpahaman (Dewantara & Wisudariani, 2016).

Namun sayangnya masih ada beberapa halaman web yang kosong/ tidak dapat diakses. Padahal beberapa halaman kosong ini seharusnya berisikan informasi-informasi publik yang penting. Misalnya, publikasi yang harusnya berisi beberapa informasi publik seperti dalam sub menu Renstra (Rencana Strategis) yang dokumennya tidak dapat dilihat / diakses. Ketidaksediaan atau tidak dapat diaksesnya informasi-informasi publik tersebut jika tidak segera ditindaklanjuti akan menghambat pelaksanaan efektivitas dan efisiensi penyediaan informasi. Jika begitu, transparansi informasi akan gagal, dan *good government* (penyelenggaraan negara yang baik) pun tidak dapat terwujud (Dipopramono, 2017).

### 3.4 Akuntabilitas

Akuntabilitas menurut UU No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik merupakan kejelasan fungsi, pelaksanaan, dan pertanggungjawaban badan publik sehingga pengelolaan badan publik terlaksana secara efektif. Akuntabilitas pada *website* pemerintahan dapat dilihat dari penyediaan laporan keuangan dan kinerja badan publik pemerintahan (Garcia-Sanchez, Frias-Aceituno, & Rodriguez-Dominguez, 2013). Selain itu akuntabilitas *website* juga dapat diwujudkan dengan penyajian laporan anggaran pendapatan belanja daerah

(APBD) (Martani et al., 2013) . Berikut ini adalah hasil dari penilaian akuntabilitas *website* resmi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang:

**Tabel 6. Penilaian akuntabilitas *website* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang**

No.	Unit analisis	Skor
1.	Tersedia laporan keuangan	0
2.	Tersedia laporan kinerja	1
3.	Tersedia laporan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD)	0
	Jumlah	1
	Presentase	33,3%
	Penilaian	Kurang akuntabel

Berdasarkan hasil penelitian di atas, *website* resmi Dinas Pendidikan dan kebudayaan Kota Malang terbilang kurang dalam akuntabilitasnya. Dalam *website* sudah tersedia berita-berita terkait keuangan Dinas Pendidikan, seperti pelatihan penyusunan pelaporan dana BOSNAS. Berita tentang keuangan juga terbilang kurang update, berita terakhir terkait keuangan diupdate pada tahun 2019. Untuk laporan keuangan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang juga belum tersedia pada *website*. Transparansi laporan keuangan dan kinerja badan publik seharusnya dilakukan pada *website* karena biaya yang dikeluarkan ketika menggunakan teknologi ini tergolong relatif lebih murah serta efektif dibanding jika dilakukan secara konvensional (Martani et al., 2013). Dengan menggunakan *website*, informasi tersebut akan dapat diakses oleh masyarakat umum dan mendukung partisipasi masyarakat serta akuntabilitas badan publik itu sendiri.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang telah menyediakan laporan kinerja yakni Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) pada *website*. Laporan kinerja ini berbentuk dokumen pdf yang bisa diakses pengguna *website* tanpa harus mengunduh file. Hal ini memudahkan pengguna *website* untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Namun laporan kinerja yang disediakan hanya terbatas pada Laporan Kinerja Instansi Pemerintah untuk tahun 2020. Laporan kinerja ini juga merupakan salah satu informasi wajib pada UU No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Penyediaan laporan kinerja badan publik juga merupakan salah satu bentuk pertanggung jawaban pemerintahan yang tepat, jelas, terukur serta akuntabel berdasarkan Intruksi Presiden Nomor 7 tahun 1999.

Laporan terkait Anggaran dan Pendapatan Belanja Daerah juga masih belum tersedia pada *website* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang. Pelaporan Anggaran dan Pendapatan Belanja Daerah merupakan salah satu wujud akuntabilitas pengelolaan keuangan negara. Peran dari laporan keuangan APBD sangat vital sebagai pertanggungjawaban pemerintah. Karena laporan keuangan merupakan gambaran proses dari awal hingga akhir atas penggunaan uang rakyat. Mulai dari proses perencanaan, penganggaran, hingga belanja, selain itu laporan keuangan juga menjadi sarana evaluasi kinerja pemerintahan (Erniati, 2019).

### 3.5 Kualitas *Website*

Menurut Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003, terdapat empat tahapan pengembangan e-government pada penyajian informasi publik yang disediakan melalui jaringan informasi (*website*). Tahapan pertama yakni tahap persiapan yang meliputi pembuatan *website* / situs informasi resmi tiap lembaga, mempersiapkan sumber daya manusia, sarana akses dan

sosialisasi situs informasi pada internal lembaga dan publik. Tahapan kedua yakni pematangan, dalam tahap ini informasi yang disediakan lebih interaktif seperti adanya fasilitas download dokumen dan fitur untuk komunikasi seperti email. Pada tahapan ketiga yakni pematangan meliputi adanya penerapan untuk form online, adanya perubahan aplikasi pemerintahan konvensional (*hardcopy*) menjadi bentuk digital (*softcopy*). Pada tahap keempat seluruh aplikasi pemerintahan sudah berbasis web, misal manajemen dokumen berbasis web, formulir elektronik dan pembayaran pajak secara online.

Berikut ini adalah hasil penelitian kualitas *website* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang menggunakan lima penilaian *website* yakni fitur, transparansi, efektivitas, efisiensi serta akuntabilitas:

**Tabel 7. Penilaian kualitas *website* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang**

Fitur	Transparansi	Efektivitas	Efisiensi	Akuntabilitas	Bobot Skor seluruhnya	Penilaian
76,4%	66,6%	100%	75%	33,3%	70,26%	Cukup berkualitas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *website* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang merupakan *website* yang cukup berkualitas. Dapat dilihat dari bobot skor keseluruhan mencapai angka 70,26%. Dari segi fitur, *website* sudah memiliki fitur yang tergolong lengkap sesuai dengan indikator *website* pemerintahan dari dinas kominfo Kota Malang. Untuk aspek transparansi juga sudah tergolong cukup transparan, dari 3 indikator, 2 indikator sudah dilengkapi namun satu indikator yakni laporan keuangan masih belum tersedia untuk publik. Kemudian untuk aspek efektivitas, *website* sudah tergolong efektif, dilihat dari 6 indikator, semua telah terpenuhi (100%). Aspek efisiensi, *website* tergolong cukup efisien, dari total 4 indikator, 3 sudah terpenuhi. Sedangkan untuk akuntabilitas *website* masih tergolong kurang akuntabel karena dari 3 indikator hanya terpenuhi 1.

Secara keseluruhan, dalam pengaplikasian e-government, *website* resmi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang telah mencapai pada tahap kedua, yakni tahap pematangan. Pada *website* sudah tersedia fitur untuk mendownload beberapa dokumen yang telah disediakan. Selain itu juga ada alamat e-mail yang dapat digunakan oleh masyarakat umum sebagai sarana berkomunikasi dengan pihak Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang.

#### 4. Simpulan

Hasil penilaian terhadap kualitas *website* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang mendapatkan penilaian cukup berkualitas. Pada penilaian fitur, *website* mendapatkan penilaian lengkap (76,4%). Pada penilaian transparansi, *website* mendapatkan penilaian cukup transparan (66,6%). Pada unsur efektif dan efisien *website* mendapatkan penilaian efektif (100%) dan cukup efisien (75%). Sedangkan untuk unsur akuntabilitas penilaiannya kurang akuntabel (33,3%). Penerapan e-government dalam bentuk *website* ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan informasi dan pelayanan publik pada masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan implementasi *e-government* dalam pengembangan *website* resmi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang menurut tahapan pada Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003 jatuh pada tahapan kedua. Tahap kedua ini bisa disebut dengan tahap pematangan, dimana *website* sudah menyediakan fitur untuk mengunduh file dokumen

resmi serta menyediakan e-mail untuk menjadi sarana berkomunikasi antara masyarakat dan pemerintah.

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu untuk menjadi salah satu bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas *website* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang serta pada badan publik pemerintahan lainnya. Karena mengingat pengimplementasian e-government membawa banyak manfaat untuk pelayanan publik dan penyediaan informasi publik. Selain itu peneliti berharap agar penelitian ini dapat digunakan untuk menjadi rujukan bagi para peneliti selanjutnya dalam penelitian serupa terkait analisis kualitas *website* badan publik pemerintahan.

## Daftar Rujukan

- Alshomrani, S. (2012). A comparative study on United Nations e-government indicators between Saudi Arabia and USA. *Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences*, 3(3), 411–420. Retrieved from [http://cisjournal.org/journalofcomputing/archive/vol3no3/vol3no3\\_16.pdf](http://cisjournal.org/journalofcomputing/archive/vol3no3/vol3no3_16.pdf)
- Budhijanto, D. (2010). *Hukum telekomunikasi, penyiaran dan teknologi informasi: Regulasi dan konvergensi*. Bandung: Refika Aditama.
- Dewantara, I. P. M., & Wisudariani, N. M. R. (2016). Penggunaan bahasa Indonesia lisan mahasiswa Undiksha: Tinjauan aspek kata dan kalimat. *Proceedings of Seminar Nasional Riset Inovatif (Senari) Ke-4*, 314–321. Retrieved from <https://eproceeding.undiksha.ac.id/index.php/senari/article/download/838/596/>
- Dipopramono, A. (2017). *Keterbukaan dan sengketa informasi publik* (1st ed.). Jakarta: Renebook.
- Diskominfo. (2017). *Pengertian, keuntungan & kerugian E-government*. Retrieved from <https://diskominfo.badungkab.go.id/artikel/17777-pengertian-keuntungan-kerugian-e-government>
- Erniati. (2019). *Laporan keuangan pemerintah sebagai wujud akuntabilitas pengelolaan keuangan negara*. Retrieved from <https://djpb.kemenkeu.go.id/kanwil/sulteng/id/data-publikasi/berita-terbaru/2836-laporan-keuangan-pemerintah-seagai-wujud-akuntabilitas-pengelolaan-keuangan-negara.html>
- Garcia-Sanchez, I-M., Frias-Aceituno, J-V., & Rodriguez-Dominguez, L.. (2013). Determinants of corporate social disclosure in Spanish local governments. *Journal of Cleaner Production*, 39, 60–72. doi: <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2012.08.037>
- Hasanov, J., & Khalid, H. (2015). The impact of *website* quality on online purchase intention of organic food in Malaysia: A WebQual Model approach. *Procedia Computer Science*, 72, 382–389. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050915036145>
- Kharisma, Y. C. (2018). *Analisis kualitas website pemerintah daerah pada kota se-Sumatera Barat*. *Jurnal Akuntansi*, 6(3), 1087–1104. Retrieved from <http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/akt/article/view/3861>
- Kusumasari, D. (2011). *Status hukum pencantuman disclaimer dalam situs internet*. Retrieved from <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt4d5e3dfc6af24/status-hukum-pencantuman-disclaimer-dalam-situs-internet>
- Lubis, M., Kusumasari, T. F., & Hakim, L. (2018). The Indonesia public information disclosure act (UU-KIP): Its challenges and responses. *International Journal of Electrical and Computer Engineering*, 8(1), 94–103. doi: <https://doi.org/10.11591/ijece.v8i1.pp94-103>
- Martani, D., Fitriasari, D., & Annisa. (2013). Transparansi keuangan dan kinerja pada *website* pemerintah daerah kabupaten/kota di Indonesia. *Pesat*, 5(10), 70–80. Retrieved from <https://ejournal.gunadarma.ac.id/index.php/pesat/article/view/974>
- Noor, M. U. (2019). Inisiasi masyarakat informasi di Indonesia melalui implementasi keterbukaan informasi publik: Satu dekade Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. *Khazanah Al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan*, 7(1), 11. doi: <https://doi.org/10.24252/kah.v7i1a2>

- Prihanto, I. G. (2012). *Kajian implementasi e- government pada lembaga pemerintah di Indonesia dalam mendukung World Summit on the Information Society untuk mewujudkan masyarakat informasi*. Jakarta: Massma Publishing.
- Putra, S. A. (2013). *Konsep dan jenis website serta kriteria website yang baik*. Retrieved from <https://docplayer.info/46363998-Konsep-dan-jenis-website-septa-kriteria-website-yang-baik.html>
- Ritonga, F. A. (2017). *Analisis efektivitas struktur navigasi pada website perpustakaan Universitas Negeri Medan dan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara* (Undergraduate thesis, Universitas Sumatera Utara). Retrieved from <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/4954>
- Rokhman, A. (2011). E-government adoption in developing countries: The case of Indonesia. *Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences*, 2(5), 228–236. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/229038398\\_E-Government\\_Adoption\\_in\\_Developing\\_Countries\\_the\\_Case\\_of\\_Indonesia](https://www.researchgate.net/publication/229038398_E-Government_Adoption_in_Developing_Countries_the_Case_of_Indonesia)
- Rosalina, I. (2012). Efektivitas program nasional pemberdayaan masyarakat mandiri Karangrejo kabupaten Magetan. *Fakultas Ilmu Sosial Dan Hukum Universitas Surabaya*, 1(1), 1–9. Retrieved from <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/7675>
- Sedarmayanti. (2012). *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. Bandung: Bandar Maju.
- Sitokdana, M. N. N. (2015). Evaluasi implementasi egovernment pada situs web pemerintah kota Surabaya, Medan, Banjarmasin, Makassar dan Jayapura. *Jurnal Buana Informatika*, 6(4), 289–300. doi: <https://doi.org/10.24002/jbi.v6i4.461>
- Sulistyo, D., Negara, H. P., & Firdaus, Y. (2008). Analisis kajian standarisasi isi situs web pemerintah daerah kabupaten/kota. *Proceedings of Seminar Nasional Informatika 2008 (SemnasIF 2008)*, 55–62. Yogyakarta. Retrieved from <http://jurnal.upnyk.ac.id/index.php/semnasif/article/view/755>
- Takariani, C. S. D. (2014). Pengelolaan informasi oleh badan publik pemerintah paska reformasi birokrasi. *Observasi*, 12(1), 27–40. Retrieved from <https://jurnal.kominfo.go.id/index.php/observasi/article/view/169>
- Ventimiglia, D. (2013). Government for the people. In *Lighting Design and Application: LD and A* (Vol. 43). doi: <https://doi.org/10.1017/9781316599983.002>
- Yohana, N., & Yazid, T. P. (2014). Pemanfaatan website pemerintah kota Pekanbaru dalam the utilization of Pekanbaru government 's website. *Jurnal Masyarakat Telematika Dan Informasi*, 5(2), 153–168. Retrieved from <https://www.neliti.com/publications/233775/pemanfaatan-website-pemerintah-kota-pekanbaru-dalam-mewujudkan-good-governance#cite>