

Evaluasi Pelayanan Informasi Publik Melalui Situs Web Dalam Penanganan Covid-19 Di Kabupaten Mahakam Ulu

Axel Prasetyo Sudiro¹, Bambang Irawan^{2*)}, Kus Indarto³

^{1,2,3}Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Samarinda Indonesia

JL Muara Muntai Kampus Gunung Kelua Samarinda 75115

¹prasetyoaxel@gmail.com, ²bambang.irawan@fisip.unmul.ac.id, ³kus.indarto@fisip.unmul.ac.id

INTISARI

Keterbukaan informasi pemerintah tentunya akan mendorong keikutsertaan masyarakat publik yang merupakan suatu unsur penting dalam penerapan good governance. Merespon hal tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan mengevaluasi Penerapan E-Government dalam pelayanan publik dalam bentuk situs web di Dinas Kominfo Statistik dan persandian. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan bantuan analisis dari aplikasi bernama SortSite 5.3.5. Hasil penelitian mengungkapkan terdapat Empat Indikator dengan permasalahan anatara lain Indikator Errors dengan persentase sebanyak 15%, selanjutnya Indikator Accessibility dengan persentase sebanyak 16%, kemudian Indikator Compatibility dengan persentase sebanyak 16% dan yang terakhir adalah Indikator Standarts pada penyusunan situs web Covid-19 Kabupaten Mahakam Ulu masih belum sepenuhnya mengikuti kaidah-kaidah yang ditetapkan oleh W3C.

Kata Kunci — E-Government, Situs Web, Informasi.

ABSTRACT

Openness of government information will certainly encourage the participation of the public which is an important element in the implementation of good governance. Responding to this, the purpose of this study is to describe and evaluate the application of E-Government in public services in the form of a website at the Department of Communication and Information Statistics and coding. This study uses a qualitative descriptive research approach by using analysis assistance from an application called SortSite 5.3.5. The results of the study reveal that there are four indicators with problems including the Errors Indicator with a percentage of 15%, then the Accessibility Indicator with a percentage of 16%, then the Compatibility Indicator with a percentage of 16% and the last one is the Standards Indicator in the preparation of the Covid-19 website in Mahakam Regency. Ulu still does not fully follow the rules set by the W3C.

Keywords — E-Government, Website, Information.

I. PENDAHULUAN

Indonesia telah memiliki peraturan tentang Informasi Publik yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik. Salah satu tujuan penerapan undang-undang ini adalah untuk meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di Lembaga Publik serta dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Maka dari itu, badan publik wajib membangun dan mengembangkan sistem informasi yang baik dan efisien sesuai dengan pasal 7 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 agar dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat.

Salah satu asas dalam Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik adalah setiap informasi publik wajib diperoleh oleh

masyarakat dengan cepat, murah dan mudah dipahami oleh masyarakat.

Situs web mampu membuat Informasi, komunikasi dan transaksi antara pemerintah dan masyarakat dapat dilakukan melalui jaringan internet. Sehingga menghasilkan beberapa manfaat bagi kedua belah pihak misalnya seperti, komunikasi terkait administrasi dapat berlangsung hanya dalam hitungan jam. Berarti, pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat menjadi sangat cepat, pelayanan dan informasi dapat diakses setiap saat. Informasi tersebut juga dapat diakses dari mana saja baik dari kantor, rumah bahkan melalui telepon genggam yang biasa kita gunakan sehari-hari tanpa harus mendatangi kantor pemerintahan.

Kabupaten Mahakam Ulu mendukung Keterbukaan Informasi Publik tersebut dengan cara membuat situs *web* yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat Mahakam ulu, dalam *website* tersebut banyak informasi yang disajikan oleh pemerintah Kabupaten Mahakam Ulu baik terkait profil daerah, agenda kepala daerah dan *website* Organisasi Perangkat Daerah, tidak hanya sampai di situ saja Tim Gerak Cepat, Dinas Komunikasi dan Informatika Statistik dan Persandian serta Kabupaten Mahakam Ulu bekerja sama membuat *website*: <https://covid19.mahakamulukab.go.id/> untuk memberikan informasi virus pandemi covid-19 sehingga masyarakat lebih mudah mendapatkan informasi teraktual terkait informasi pandemi Covid-19 yang bisa diakses dengan cepat, mudah dan ekonomis serta halaman *website* yang mudah difahami penggunaanya. *Website* tersebut diharapkan dapat membantu masyarakat kabupaten Mahakam ulu dapat mengakses informasi terkait Covid-19 di wilayah Kabupaten Mahakam Ulu dengan cepat, mudah dan murah. Tetapi dalam pelaksanaannya *website* tersebut belum mendapat respon yang baik dari masyarakat sehingga perlu adanya evaluasi terhadap *website* tersebut.

Beberapa penelitian terdahulu menyatakan evaluasi penggunaan *website* pada pemerintah daerah. Pada dasarnya hampir seluruh daerah sudah mencoba menerapkan *E-government* dengan cara membuat *website* yang menyediakan informasi bagi masyarakat sebagai bentuk keterbukaan informasi publik. Namun pada setiap *website* yang dibuat pemerintah ini masih saja terdapat permasalahan-permasalahan yang menyulitkan pengguna untuk mengakses informasi dari kehadiran *website* tersebut baik dari segi aksesibilitas yang sulit dijangkau pengguna (B. Irawan & Hidayat, 2021) tampilan *website* yang kurang menarik masyarakat (C. Irawan, 2012) kurangnya mutu informasi yang ada di *website* tersebut (Damanik & Purwaningsih, 2017) sehingga keberadaan *website* tersebut belum terlalu berguna bagi masyarakat (Yikwa & Sitokdana, 2020).

Adapun yang menjadi keterbaharuan pada penelitian ini, penulis akan melakukan evaluasi situs Covid-19 Kab. Mahakam Ulu yang menjadi pusat informasi bagi masyarakat dalam masa pandemi, agar dapat mengetahui sejauh mana manfaat kehadiran *website* tersebut, serta akan mendalami aspek apa saja yang menghambat *website* ini dalam memberikan informasi yang akan dijadikan

sumber pengetahuan masyarakat dalam menghadapi pandemi. Berdasarkan indikator di atas penulis mencoba melakukan observasi awal dengan cara memberikan penilaian terhadap *website* tersebut dengan menggunakan aplikasi yang dinamakan dengan *SortSite* 5.3.5 yang diharapkan dapat membantu penulis melakukan penilaian yang akurat terhadap *website* <https://covid19.mahakamulukab.go.id/> disediakan oleh pemerintah Kabupaten Mahakam Ulu tersebut, dari hasil penilaian dengan aplikasi *SortSite* dapat dilihat bahwa *website* yang diterbitkan Kabupaten Mahakam ulu memiliki banyak permasalahan.

Summary

Issues

Pages

https://covid19.mahakamulukab.go.id/

Dashboard

Site Map

What was Tested

Category	Issues	Pages	Benchmark
Overall Quality		177 pages with quality issues	17% have issues, worse than average
Errors		156 pages with broken links or other errors	15% have issues, better than average
Accessibility		166 pages with accessibility problems	16% have issues, better than average
Compatibility		170 pages with browser specific issues	16% have issues, worse than average
Search		0 pages with search engine issues	0% have issues, better than average
Standards		165 pages have W3C standards issues	16% have issues, better than average
Usability		0 pages with usability issues	0% have issues, better than average
Totals		1078 pages and files checked	

The trial version is limited to checking 100 pages and images.

Gambar 1. Hasil Penilaian *Website* Kab. Mahakam Ulu dengan *SortSite*

Sumber: *Output Analisis SortSite 5.3.5, 2022*

Gambar 1 menyatakan dapat kita simpulkan bahwa ada 5 indikator penilaian *website* Kabupaten Mahakam Ulu dalam kurun waktu 2 Tahun masih ditemukan sekitar 15% persen permasalahan seperti tidak bisa diakses dengan menggunakan *browser* tertentu, kemudian ada beberapa halaman penghubung yang tidak diperbaiki dan terkadang situs ini tidak bisa diakses sama sekali yang dimana *website* ini merupakan sarana masyarakat kabupaten Mahakam ulu untuk mendapatkan informasi terkini dan teraktual terkait pandemi Covid-19 masih belum maksimal sehingga dengan adanya fenomena tersebut penulis berinisiatif untuk melakukan penelitian terhadap *website* yang diterbitkan oleh Kabupaten Mahakam Ulu.

Konsep *E-Government*

Konsep *E-Government* telah menjadi tuntutan banyak Negara dan pemerintahan dalam rangka untuk mewujudkan hubungan yang baik antara pemerintah, masyarakat dan swasta dalam upaya mewujudkan pelayanan yang baik, efektif, efisien dan transparan melalui birokrasi yang professional dengan

tujuan utama untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat dan swasta serta pemerintahan yang baik.

The World Bank mendefinisikan *E-Government* sebagai berikut: “*E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Network, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government*” (merujuk kepada penggunaan teknologi dalam informasi (seperti *wide area network, internet, dan mobile computing*) oleh pemerintah yang memiliki wewenang untuk berkomunikasi dengan masyarakat, pelaku bisnis dan lembaga atau instansi pemerintah lainnya). Pengertian yang lebih sederhana menurut UNDP (*United Nation Development Program*), “*E-Government is the application of Information and communication technology (ICT) by government agencies*” World Bank dalam (Indrajit, 2002). *E-Government* adalah gambaran sebuah pemerintahan yang menggunakan teknologi untuk membantu pemerintah melakukan berbagai tugas pemerintah (Holzer & Schwester, 2015).

“*E-government* bisa didefinisikan sebagai cara bagi pemerintah untuk menggunakan informasi dan komunikasi paling inovatif dengan menggunakan teknologi, khususnya aplikasi Internet berbasis *web*, untuk menyediakan akses bagi warga dan bisnis yang lebih mudah ke informasi dan layanan pemerintah, guna meningkatkan kualitas layanan dan memberikan peluang lebih besar untuk berpartisipasi dalam lembaga proses demokratis” (Fang, 2002). Maka dari itu, *E-government* merupakan upaya penggunaan teknologi informasi yang dilaksanakan pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik dan kemudahan keterbukaan informasi bagi masyarakat serta mempermudah pegawai pemerintah untuk menjalankan roda pemerintahan.

Keterbukaan Informasi Publik

Keterbukaan informasi publik untuk masyarakat Indonesia sudah dimulai sejak tahun 2008 yang tertuang di dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 timbulnya keterbukaan informasi publik, sebagai bentuk penerapan amanat Undang-Undang Dasar Tahun 1945 pasal 28 tentang hak asasi manusia untuk menyampaikan pendapat dan memperoleh informasi. Menurut Undang-Undang No 14 Tahun 2008 menjelaskan bahwa informasi adalah kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan

lingkungan sosialnya dan juga sebagai aspek penting dalam ketahanan nasional. Keterbukaan informasi terhadap publik menjadi sarana dalam meningkatkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan badan publik lainnya dan segala sesuatu yang berdampak pada kepentingan publik.

Menurut undang-undang, terdapat sejumlah informasi publik yang harus disampaikan kepada masyarakat oleh Badan Publik yang tertuang pada pasal 9 ayat 2, bahwa informasi publik tersebut adalah : informasi yang bersinggungan dengan badan publik, Informasi terkait kegiatan dan kinerja Badan Publik tentang, informasi mengenai laporan keuangan, dan informasi lain yang diatur dalam perundang-undangan. Kemudian badan publik juga diatur oleh undang-undang yang di mana mewajibkan untuk memberikan seluruh informasi yang dimiliki setiap saat dan tidak termasuk informasi yang dikecualikan, hasil keputusan, rencana kerja beserta pengeluaran tahunan, seluruh kebijakan yang dihasilkan, perjanjian dengan pihak ketiga, prosedur kerja pelayanan bagi masyarakat dan laporan mengenai pelayanan akses informasi publik. Maka dari itu keterbukaan informasi publik telah menjadi hak asasi manusia dalam rangka perolehan dan penyampaian informasi terkait problematika publik yang bersinggungan dengan semua badan publik serta penyelenggaraan negara.

Terdapat Enam prinsip transparansi yang di kemukakan oleh Humanitarian Forum Indonesia yaitu: (1) Adanya informasi yang mudah dipahami dan diakses (dana, cara pelaksanaan, bentuk bantuan atau program), (2) Adanya publikasi dan media mengenai proses kegiatan dan detail keuangan, (3) Adanya laporan berkala mengenai pendayagunaan sumber daya dalam perkembangan proyek yang dapat diakses oleh umum, (4) Laporan tahunan, (5) Situs *web* atau media publikasi organisasi (6) Pedoman dalam penyebaran informasi (Krina, 2003).

Dapat dilihat dari kutipan di atas bahwa pada poin ke-lima, penggunaan situs *web* merupakan salah satu perwujudan dari prinsip transparansi. Situs *web* pemerintah dapat memberikan peluang yang sangat besar agar terciptanya inovasi dalam sektor pelayanan publik. Dari inovasi yang tercipta perlu di adopsi agar dapat mendukung pelayanan publik yang efektif dan efisien. Situs *web* badan publik mendorong terjadinya interaksi antara pemerintah dengan masyarakat tanpa harus bertatap muka. Maka dari itu, hambatan

seperti keterlambatan pemerian informasi, peemungutan biaya dapat di minimalisir atau bahkan dihilangkan sehingga dapat memudahkan masyarakat serta lebih efektif dan efisien. Hal ini adalah salah satu inovasi dalam pelayanan publik yang tercipta karena menerapkan konsep *E-Government* di negara Indonesia.

Model Evaluasi Website

Kajian evaluasi *website* pemerintah menggunakan beberapa kriteria atau matriks dan berdasarkan pemenuhan dari matriks tersebut maka penilaian bisa dilakukan. Berangkat dari kajian literatur menyatakan mengidentifikasi enam kriteria yaitu : konten, *privacy/keamanan*, *usability*, *quality*, *accessibility* dan *citizen engagement* (partisipasi publik). Keenam matriks ini membentuk suatu model yang disebut sebagai common model, atau model umum dalam evaluasi *website* (Karkin & Janssen, 2014).

Terlepas dari penggunaannya yang luas dalam berbagai kajian mengenai evaluasi *website* dalam literatur *E-Government*, model umum yang memuat enam matriks tersebut bukanlah merupakan suatu kerangka baku yang tidak bisa diubah dan disesuaikan dengan konteks yang ada. Beberapa penstudi *E-Government* lainnya mencoba untuk mengembangkan model evaluasi *website* mereka sendiri yang memuat matriks-matriks yang berbeda pula. Model yang mereka kembangkan disesuaikan dengan kasus yang mereka angkat serta konteks yang coba mereka fokuskan.

Kajian dari Holzer & Manoharan yang menggunakan Rutgers *E-Government Survey Instrument* yang telah dikembangkan sejak tahun 2003. Intrumen tersebut memuat lima matriks dengan 104 variabel. Lima matriks tersebut adalah *privacy/keamanan*, *usability*, konten, pelayanan, dan keterlibatan masyarakat/social (Holzer & Manoharan, 2016). Kajian berikutnya datang dari Fietkiewicz dkk yang menerapkan evaluasinya pada tiga komponen: tingkat kedewasaan *E-Government*, *usability* dari sistem navigasi dan *boundary documents*. Model Fietkiewicz dkk memuat lima metriks (atau pilar sebagaimana mereka menyebutnya) yakni: informasi, komunikasi, transaksi, integrasi dan partisipasi (Fietkiewicz et al., 2017). Selanjutnya Lee-Geiller & Lee mengembangkan suatu model untuk mengatasi rendahnya pengaruh *E-Government* terhadap implementasi prinsip demokrasi yang mereka sebut *Democratic E-Government Website Evaluation Model*

(DEWEM) yang berisikan tiga dimensi dari panduan democratic *E-Government*, meski demikian, panduan tersebut juga bisa dipakai sebagai matriks evaluasi. DEWEM berisikan matriks transparansi, kualitas pelayanan dan partisipasi masyarakat (Lee-Geiller & Lee, 2019). Adapun Karkin & Janssen merumuskan model evaluasi *website* dengan menggunakan perspektif *Public Values* (PV). Mereka memisahkan matriks evaluasi *website* dan *Public Values* pada dimensi yang berbeda. Matriks evaluasi *website* kemudian dibagi lagi menjadi tiga bagian: konten, *usability* dan kualitas yang berfokus pada aspek teknis seperti rasio halaman yang memiliki permasalahan *usability*, *broken links*, *update range*, *visual elements* dan *layout website*. Sedangkan matriks *Public Value* mengeksplorasi variabel aksesibilitas, partisipasi masyarakat, transparansi, responsivitas dan mereka kemudian menambahkan lagi variabel dialog dan *balancing of interest* dalam matriks PV (Karkin & Janssen, 2014).

Penelitian ini akan mencoba untuk mengkombinasikan beberapa model evaluasi *website* dari kajian-kajian terdahulu dan yang tidak kalah penting adalah memodifikasi model tersebut untuk disesuaikan dengan konteks evaluasi *website* pemerintah daerah terkait pandemi Covid-19.

TABEL I
MATRIKS EVALUASI WEBSITE

No.	Matriks Evaluasi Situs web	Variable
1	Technical Errors	Persentase dari Link yang tidak berfungsi
2	Accessibility	Persentase Kemudahan dalam mengakses situs web (Sesuai dengan WCAG 2.0)
3	Compatibility	Persentase permasalahan Kompatibilitas
4	Standarts	Persentase halaman yang tidak sesuai dengan standar W3C

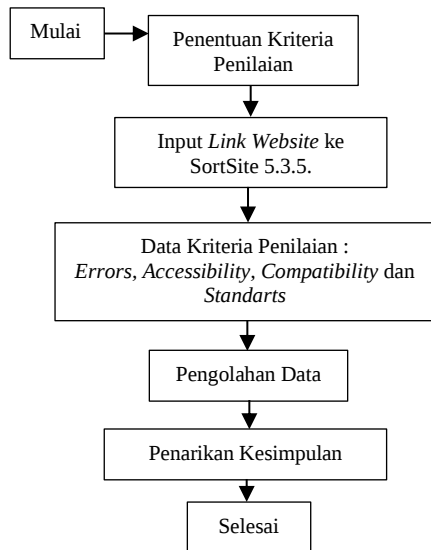
Sumber: Diolah Penulis, 2022

II. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan Deskriptif Kualitatif yaitu penelitian yang mendeskripsikan, memaparkan atau menggambarkan semua peristiwa penelitian yang diperoleh dari lapangan sesuai dengan masalah yang telah dirumuskan dalam perumusan masalah. Metode analisis data yang dipergunakan dalam penelitian evaluasi ini

menggunakan *software* bernama *SortSite* 5.3.5 yang akan berfungsi sebagai alat pengujian otomatis berbasis daring. Adapun hal-hal yang diuji adalah *errors*, *accessibility*, *compatibility* dan *standard* yang juga disebut sebagai variabel pengukuran evaluasi *website* berdasarkan panduan W3C (*World Wide Web Consortium*).

Adapun tahapan alur penelitian ini sebagaimana gambar di bawah ini.



Gambar 2. Tahap Penelitian

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Website Covid-19 Kabupaten Mahulu

Penulis mencoba menggambarkan aplikasi *SortSite* 5.3.5 ini mengevaluasi situs web <https://covid19.mahakamulukab.go.id/> sebagai *website* Pemerintah Kabupaten Mahakam Ulu dalam memberikan informasi terkini dan teraktual terkait situasi pandemi Covid-19 di wilayah Kabupaten Mahakam Ulu yang di jalankan oleh Dinas Komunikasi Informasi Statistik dan Persandian Kabupaten Mahakam Ulu. Setelah melakukan evaluasi *website* Covid-19 Kabupaten Mahakam Ulu dengan menggunakan *SortSite* 5.3.5 penulis menemukan permasalahan atau *Issue* dari setiap 4 indikator sebagai berikut:

TABEL II
HASIL EVALUASI WEBSITE
<https://covid19.mahakamulukab.go.id/>

Indikator	Errors	Accessability	Compatibility	Standarts
Tingkat Permasalahan	15%	16%	16%	16%

Sumber: Diolah Penulis, 2022

Dari data yang disajikan tabel 2 di atas, dapat dilihat bahwa indikator yang terdapat *Issue* atau permasalahan dibagi menjadi *Errors*, *Accessability*, *Compatibility* dan *Standarts*, kemudian seluruh indikator ini diuji dengan menggunakan bantuan Aplikasi bernama *SortSite* 5.3.5.

Indikator Errors

Keterbukaan Informasi Publik merupakan hal wajib yang dilakukan oleh pemerintah sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, hal ini ditandai dengan mulai tersedianya situs web milik pemerintah sebagai bentuk memangkas jarak antara pemerintah dengan masyarakat, pada masa darurat pandemi ketersediaan informasi mengenai Covid-19 yang akurat dan aktual adalah kebutuhan seluruh masyarakat sebagai langkah awal pencegahan dan peningkatan kewaspadaan masyarakat, sebagai bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakat maka dibentuklah situs web <https://covid19.mahakamulukab.go.id/> yang bertujuan untuk memberikan informasi kepada seluruh masyarakat. Dalam implementasinya banyak permasalahan yang ditemui salah satunya pengguna sering menemukan permasalahan “404 Not Found” sebagai respons standar *Hypertext Transfer Protocol* (HTTP) yang rusak atau mati, hal ini menandakan bahwa dalam pelaksanaannya terdapat *Link Errors* pada situs web <https://covid19.mahakamulukab.go.id/>, maka di rasa perlu untuk melakukan pengujian terhadap aspek Indikator *Error* terhadap situs web milik Pemerintah Kabupaten Mahakam Ulu ini.

Gambar 3. Tampilan Analisis Indikator Errors

Priority	Description and URL	Guideline and Line#	Count
Priority 1	5 issues on 150 pages		
1	This link is broken. The link target could not be loaded due to an HTTP error.	Broken Link	2 pages
1	This link is broken. The name of the target web server not found in DNS.	Broken Link	1 pages
1	This link is broken. The page could not be found on the target web server.	Broken Link	14 pages
1	This link is broken. The target anchor does not exist or is commented out.	Broken Link	90 pages
1	This page contains some spelling errors.		150 pages

Sumber: Diolah Penulis, 2022

Sesuai dengan hasil pengujian yang dilakukan oleh aplikasi *SortSite* 5.3.5 terhadap situs web Covid-19 Kabupaten Mahakam Ulu terdapat permasalahan sebanyak 15% dan dapat tergambaran secara terperinci di Gambar 2 yang menunjukkan banyak kesalahan dalam pengejaan kata sebanyak 155 halaman serta terdapat 116 halaman yang tidak dapat diakses pengguna dikarenakan terjadi kerusakan link pada halaman tersebut. Meskipun berada pada kategori “*Better Than Average*” kondisi situs web Covid-19 Kabupaten Mahakam Ulu belum bisa dikatakan baik.

Kondisi tersebut secara jelas tidak dapat dikatakan sebagai *website* yang baik, menurut (Suyanto, 2009) *Content* merupakan salah satu hal yang wajib diperhatikan dalam pengelolaan *website* tanpa konten yang berguna dan bermanfaat maka keberadaan situs web tersebut akan dianggap kurang bermakna membuat konten yang baik tentunya akan menarik, relevan dan akan menjadi target pengguna *website*. Dalam pemuatan informasi gaya penulisan dan bahasa wajib memperhatikan memperhatikan pengguna *website* <https://covid19.mahakamulukab.go.id/> yang sebagai mana tujuan awal pembuatan *website* untuk memberikan informasi teraktual dan terakurat terkait perkembangan Covid-19 di Kabupaten Mahakam Ulu.

Tidak sampai disitu saja menurut (Suyanto, 2009) mengemukakan dalam penyusunan situs web hindari kesalahan-kesalahan dalam penulisan atau pengejaan, termasuk tata bahasa dan tanda baca, di setiap Judul, Halaman dan *Header*. Jika dilihat dari fungsinya, situs web Covid-19 Kabupaten Mahakam Ulu merupakan Pusat Informasi dan Pelaporan yang dimana lebih menekankan kepada kualitas informasi yang diberikan.

Indikator Accesibility

Pentingnya informasi saat ini sudah menjadi kebutuhan yang sangat vital untuk setiap lapisan masyarakat dalam kehidupan sehari. Selain dari pada itu informasi merupakan hak bagi seluruh masyarakat sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, sehingga pada pelaksanaannya penyediaan informasi wajib mempertimbangkan harus adil dan merata untuk masyarakat luas sebagai perwujudan Pancasila Khususnya sila kelima “Keadilan Sosial Bagi Seluruh Rakyat Indonesia” sehingga dalam pembuatan *website* harus memperhatikan indikator *Accesibility* agar dapat diakses oleh seluruh masyarakat.

TABEL III.
PENILAIAN INDIKATOR *ACCESIBILITY*

Level	WCAG 2.0	Section 508-2017	Keterangan
A			Pages with level A issues are unusable for some people (Halaman dengan masalah level A tidak dapat digunakan untuk beberapa orang).
AA			Pages with level AA issues are very difficult to use (Halaman dengan masalah level AA sangat sulit digunakan).
AAA			Pages with level AAA issues can be difficult to use (Halaman dengan masalah level AAA bisa jadi sulit digunakan).

Sumber: Diolah Penulis, 2022

Dari hasil analisis yang dilakukan oleh aplikasi *SortSite* 5.3.5 terhadap situs web Covid-19 Kabupaten Mahakam Ulu terdapat *issue* atau permasalahan sebanyak 16% yang terbagi kedalam 3 level. Level A merupakan tingkatan terburuk yang mengindikasikan bahwa informasi yang ada pada halaman *website* Covid-19 Kabupaten Mahakam Ulu tidak dapat diakses oleh beberapa orang dengan kebutuhan khusus. Selanjutnya adalah level AA yang berarti bahwa konten yang ada di situs *website* Covid-19 sangat sulit diakses oleh orang-orang dengan kebutuhan khusus. Terakhir level AAA yang berada pada tingkatan paling rendah yang mengindikasikan bahwa konten pada halaman

Covid-19 memiliki potensi untuk sulit dimengerti atau digunakan.

Hasil temuan analisis *SortSite* 5.3.5 menunjukkan bahwa terdapat 15 permasalahan dari 160 halaman yang ada berada pada level “A” hal ini mengungkapkan bahwa konten pada situs *web* Covid-19 Kabupaten Mahakam Ulu yang tidak dapat diakses oleh beberapa orang tertentu. Pada level ini terdapat temuan yang menarik antara lain terdapat 155 halaman terdapat teks dan gambar yang disembunyikan oleh CSS maka apabila ingin mengaksesnya maka pengguna harus menginput alamatnya URL (*Uniform Resources Locator*) sehingga hal ini akan mempersulit lansia dan orang dengan kebutuhan khusus untuk mengakses halaman tersebut. Kemudian pada level “AA” terdapat pada 4 *Issue* pada 154 halaman yang bermasalah, untuk pada level ini terdapat temuan yang menarik antara lain yaitu terkait kontras antara tulisan dan background tampilan informasi yang ada di situs *web* Covid-19 Kabupaten Mahakam ulu yang apabila dilihat oleh lansia dan orang dengan gangguan tertentu akan sulit menikmati dan membaca tulisan tersebut, hal ini disebabkan tidak sinkronnya kontras *Background* dengan warna tulisan sehingga hal ini dapat menyulitkan lansia dan orang dengan kebutuhan khusus untuk mengakses informasi yang ada di atas. Kemudian yang terakhir adalah level “AAA” pada level ini terdapat 5 permasalahan dari 154 halaman yang bermasalah dari ke 5 permasalahan terdapat 3 permasalahan yang perlu mendapat perhatian, masalah yang pertama ada lah terlalu banyak *JavaScript* yang mengakibatkan situs *web* akan membuka tampilan jendela baru yang akan memuat informasi akan membingungkan beberapa pengguna situs *web* khususnya lansia, kemudian permasalahan kedua tidak beda jauh dengan permasalahan pertama hanya saja perbedaan terdapat hasil akhir dari terbukanya jendela jelajah baru dalam keadaan *blank* atau tidak ada informasi di dalamnya sehingga hal ini akan sangat menyulitkan lansia dan orang-orang tertentu untuk mengakses situs *web* Covid-19 Kabupaten Mahakam Ulu dan yang terakhir adalah masalah di *link* yang berguna sebagai penghubung antar halaman terdapat link dengan kode :0:0:0:0 tetapi menuju halaman yang berbeda-beda sehingga hal ini akan membingungkan pengguna situs *web*.

Menurut (Ismail & Kuppasamy, 2019)“tujuan utama dari matriks aksesibilitas (*website accseibility*) 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)”. Melihat hasil analisis Aplikasi *SortSite* 5.3.5 terhadap situs *web* Covid-19 Kabupaten Mahakam Ulu meskipun mendapatkan predikat “*Better Than Average*” atau diatas rata-rata masih belum dapat dikatakan baik. Dari hasil analisis di atas dapat dikatakan bahwa masih terdapat kendala untuk level “A” dapat mengakibatkan sulitnya pengguna untuk mendapatkan informasi secara keseluruhan, kemudian di level “AA” terdapat permasalahan dengan pemilihan warna huruf dan kontras dari *Background* sehingga untuk beberapa pengguna akan menyulitkan melihat dan membaca konten yang ada di situs *web* Covid-19 Kabupaten Mahakam ulu. Dan yang terakhir adalah masalah pada level “AAA” terlihat tidak terlalu berarti tapi bila ditelaah hal ini akan sangat berpengaruh besar terhadap pengguna situs *web* karena terdapat kerumitan navigasi dan tampilan *website* yang akan mengganggu kenyamanan pengguna lansia dan berkebutuhan khusus.

Indikator Compatibility

Web browser adalah perangkat lunak atau *Software* yang digunakan untuk membuka halaman *web*. Sarana ini memungkinkan untuk melakukan kegiatan yang berhubungan dengan Internet, misalnya membaca isi *web*, memasukan komentar, atau bahkan sekedar mencari informasi. Untuk memilih *web browser* yang harus digunakan terlebih dahulu harus diuji komaptibilitasnya sehingga dapat mendukung kegiatan menjelajah *website* maka dari indikator *Compatibility* ini akan menggambarkan seberapa baik *web browser* yang tersedia untuk mengakses situs *web* Covid-19 Kabupaten Mahakam Ulu.

TABEL IV.
HASIL ANALISIS INDIKATOR COMAPTIBILITY

Bro wser	IE	Ed ge	Fire fox	Saf ari	Op era	Chr ome	IOS		And roid
Ver.	11	18	69	13	60	77	< 14	15	100
Critic al Issue	☑	☑	☑	☑	☑	☑	☑	☑	☑
May or Issue	☑	☑	☑	☑	☑	☑	☑	☑	☑
Mino r Issue		☑	☑	☑	☑	☑	☑	☑	☑

Sumber: Diolah Penulis, 2022

Analisis yang dilakukan pada indikator ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana kemampuan *website* Covid-19 Kabupaten Mahakam Ulu ketika di buka dengan *web browser* yang berbeda. Pada indikator

compatibility ini merupakan satu-satunya mendapatkan kategori “*Worse Than Average*” dengan persentase sebanyak 16%. Dengan jumlah Issue sebanyak 8 Issue di 170 halaman didominasi oleh *web browser Internet Explorer*. Hal ini perlu menjadi perhatian di karenakan hampir sebagian Komputer atau Laptop masih menggunakan *Internet Explorer* sebagai alat browsing hal ini berlaku untuk semua versi *Internet Explorer* hal ini di karenakan CSS Filter dari *website* <https://covid19.mahakamulukab.go.id/> tidak *support* dengan *Internet Explorer* sedangkan untuk *web browser* lainnya dapat digunakan dengan baik untuk gadgets dan Komputer versi baru karena untuk *web browser* akan secara otomatis akan diperharui dan dapat digunakan untuk menjelajahi situs *web* Covid-19 Kabupaten Mahakam ulu.

Hasil temuan ini, jika disandingkan dengan kriteria situs *web* yang baik menurut pendapat (Suyanto, 2009) “yaitu terkait aspek *comaptibility*, dimana sebuah situs harus kompatibel dengan berbagai perangkat tampilannya (*Browser*), harus memberikan alternatif bagi *browser* yang tidak dapat melihat situsnya” berarti dapat dikatakan bahwa meskipun berada di kategori “*Wrose Than Average*” atau berada di bawah rata-rata *website* Covid-19 Kabupaten Mahakam Ulu tetap dapat diakses oleh banyak orang. Mengingat pada zaman ini rata-rata kebanyakan orang sudah menggunakan *smartphone* untuk menjelajah situs *web* yang di dalamnya sudah terinstal perangkat lunak *web browser* versi yang kompatibel dengan *website* <https://covid19.mahakamulukab.go.id/>.

Indikator Standarts

Indikator terakhir adalah adalah indikator *Standarts* 25 *Issue* dengan persentase sebanyak 16% yang terbagi dalam 3 kategori prioritas yang berda dalam predikat “*Better Than Average*” di atas rata-rata. Secara umum indikator *Standarts* mengatur tentang teknis tata kelola data yang terdapat dalam *website* baik dalam bentuk teks ataupun dalam bentuk gambar dengan tujuan untuk memudahkan pengguna dalam mengakses informasi yang ada di dalam situs *web* tersebut. Pada pengukuran HTML misalnya, pengaturan data program di dalam *website* berdampak pada *Comaptibility* dan *Accesibility website*, Sehingga apabila terjadi pengaturan pada HTML yang tidak sesuai maka akan berdampak pada komaptibilitas dan aksesibilitas. Berdasarkan hal tersebut, tata

kelola yang di maksud adalah terkait konten yang ada situs *web* tersebut.

Mengenai tata kelola, hal ini juga merupakan kriteria yang wajib dipenuhi oleh *website* yang berkualitas sesuai ukuran kriteria yang dikemukakan oleh (Suyanto, 2009) “sebaik apapun *website* seecara desain grafis, tanpa konten yang berguna dan bermanfaat maka akan kurang berarti, konten yang baik akan menarik, relevan dan pantas untuk target *audiens website* tersebut. Kemudian secara *functionality*, hal ini berarti bahwa seberapa baik sebuah *website* bekerja dari aspek teknologinya”. Selanjutnya jika merujuk pada pendapat (Yuliani & Suryadi, 2021) tentang kriteria *website* yang berkualitas adalah seberapa relevan konten yang tersedia dalam *website* tersebut semakin relevan konten yang ada di *website* tersebut maka akan semakin meningkat kredibilitasnya.

Terkait hal tersebut hasil analisa Aplikasi *SortSite* 5.3.5 pada permasalahan indikator standarts adalah terkait validasi HTML/XHTML dan CSS *Validation* yang ditetapkan oleh *World Wide Consortium* untuk *Deprecated Features* tidak ada masalah pada indikator *Standarts* didominasi oleh kategori prioritas 1 dengan jumlah 163 halaman meskipun berada pada predikat “*Better Than Average*” atau diatas rata-rata pada kenyatannya penyusunan situs *web* Covid-19 Kabupaten Mahakam Ulu belum sepenuhnya mematuhi *Standarts* yang telah ditetapkan oleh W3C (*World Wide Consortium*).

IV. KESIMPULAN

Kesimpulan pada penelitian ini menyatakan kualitas layanan informasi yang tersedia dalam situs *web* Pemerintah Kabupaten Mahakam Ulu <https://covid19.mahakamulukab.go.id/> hasil evaluasi *website* Covid-19 Kabupaten Mahakam Ulu sebagai bentuk keterbukaan informasi publik telah menerapkan *E-Government* dalam memberikan layanan informasi kepada masyarakat, meskipun sudah berjalan dengan baik tapi tidak berjalan efektif. Pada Indikator *Errors* menggunakan aplikasi *SortSite* 5.3.5, terdapat tingkat kesalahan 16% yang menunjukan banyak terjadi kesalahan khususnya di “*Spelling Error*” dengan jumlah halaman sebanyak 155 halaman dan serta link yang tidak dapat di akses sebanyak 116 halaman. Berdasarkan hasil temuan analisis Evaluasi Indikator *accessibility*, ditemukan terdapat 15 permasalahan dari 160 halaman yang ada pada level “A”. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang ada di halaman *website* Covid-19 tidak dapat diakses

oleh beberapa orang tertentu. Kemudian pada level “AA” terdapat 4 permasalahan di 154 halaman hal ini berarti terdapat informasi yang sangat sulit diakses sehingga dapat menyulitkan sebagian orang untuk menikmati konten yang ada di dalam web, Untuk level “AAA” terdapat 5 permasalahan yang di mana permasalahan yang wajib diperhatikan adalah terlalu banyak menggunakan *JavaScript* yang mengakibatkan situs web akan membuka tampilan jendela baru yang akan memuat informasi tentunya hal ini akan membingungkan sebagian pengguna khususnya lansia. Pada Indikator *Compatibility*, digambarkan bahwa website Covid-19 Kabupaten Mahakam Ulu memiliki performa buruk hal ini sejalan dengan predikat “*Worse Than Average*” dengan Persentase 16%. Hal ini merupakan salah satu Indikator yang harus mendapatkan perhatian karena website Covid-19 tidak dapat diakses apabila kita menggunakan web browser *Internet Explorer*. Berdasarkan hasil analisis Indikator *Standarts*, terdapat 30 Issue di 163 halaman yang ada dengan persentase sebesar 16%. Secara umum indikator *Standarts* belum dapat dikatakan baik meskipun berada pada kategori “*Better Than Average*” dalam penyusunannya belum memperhatikan aturan serta kaidah penyusunan situs web ideal menurut W3C (*World Wide Consortium*) yang ramah dan mudah dijangkau oleh Masyarakat.

Dari kesimpulan tersebut, penulis memberikan beberapa rekomendasi sesuai indikator yang telah diteliti yaitu (1) Kepada *developer website* Covid-19 Kabupaten Mahakam Ulu, meskipun *SortSite* 5.3.5 secara *default* menggunakan bahasa inggris hal ini dapat dikurangi dengan melakukan pengecekan ganda terhadap kalimat dalam bahasa inggris sehingga dapat meminimalisir kesalahan tersebut. (2) *Developer* perlu memperhatikan bahwa pengguna situs web ini berasal dari berbagai kalangan sehingga perlu dipastikan agar desain konten yang ada di dalam website Covid-19 Kabupaten Mahakam Ulu ramah dengan seluruh kalangan. (3) Diharapkan pengembang ataupun admin untuk segera melakukan perbaikan karena hampir sebagian orang masih menggunakan *Internet Explorer* sebagai web browser mereka. (4) Perlu diadakan pengecekan kembali dengan menggunakan *SortSite* 5.3.5 untuk mengetahui bagian mana saja yang tidak sesuai sehingga dapat dilakukan perbaikan.

Penelitian ini memiliki kelemahan belum secara keseluruhan menggunakan indikator dalam evaluasi, namun dapat dilakukan

penelitian lanjutan dalam dilakukan oleh peneliti lain untuk secara berkala melakukan penelitian sejenis atau dengan melakukan evaluasi kombinasi model evaluasi website dengan menambahkan beberapa indikator seperti *content*, *transparency* dan *communication* sebagaimana yang dikembangkan oleh (B. Irawan & Hidayat, 2022).

UCAPAN TERIMA KASIH

Program Magister Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Mulawarman, Samarinda,
Kalimantan Timur.

REFERENSI

- [1]. Damanik, M. P., & Purwaningsih, E. H. (2017). E-government dan Aplikasinya di Lingkungan Pemerintah Daerah (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau). *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 21(2), 151–164.
- [2]. Fang, Z. (2002). E-government in digital era: concept, practice, and development. *International Journal of the Computer, the Internet and Management*, 10(2), 1–22.
- [3]. Fietkiewicz, K. J., Mainka, A., & Stock, W. G. (2017). eGovernment in cities of the knowledge society. An empirical investigation of Smart Cities’ governmental websites. *Government Information Quarterly*, 34(1), 75–83.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.08.003>
- [4]. Holzer, M., & Manoharan, A. P. (2016). Digital Governance in Municipalities Worldwide (2015-16) Seventh Global E-Governance Survey: A Longitudinal Assessment of Municipal Websites Throughout the World. In *Governance An International Journal Of Policy And Administration*. National Center for Public Performance.
- [5]. Holzer, M., & Schweser, R. W. (2015). *Public administration: An introduction*. Routledge.
- [6]. Indrajit, R. E. (2002). Membangun Aplikasi E-Government. Jakarta: PT Elek Media Komputindo.
- [7]. Irawan, B., & Hidayat, M. N. (2021). Asistensi Pembuatan Website “Mall Pelayanan Publik” Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda. *Dinamisia: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(5).
- [8]. Irawan, B., & Hidayat, M. N. (2022). Evaluating Local Government Website Using a Synthetic Website Evaluation Model. *International Journal of Information Science and Management (IJISM)*, 20(1).
- [9]. Irawan, C. (2012). Evaluasi kualitas website pemerintah daerah dengan menggunakan

- WebQual (studi kasus pada kabupaten ogan ilir). *JSI: Jurnal Sistem Informasi (E-Journal)*, 4(2).
- [10]. Ismail, A., & 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. <https://doi.org/10.1016/j.jksuci.2019.03.011>
- [11]. Karkin, N., & Janssen, M. (2014). Evaluating websites from a public value perspective: A review of Turkish local government websites. *International Journal of Information Management*, 34(3), 351–363. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2013.11.004>
- [12]. Krina, L. P. L. (2003). *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi*.
- [13]. Lee-Geiller, S., & Lee, T. (David). (2019). Using government websites to enhance democratic E-governance: A conceptual model for evaluation. *Government Information Quarterly*, 36(2), 208–225. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.003>
- [14]. Suyanto, A. H. (2009). Step by step web design theory and practices. *Andi, Yogyakarta*.
- [15]. Yikwa, Y., & Sitokdana, M. (2020). EVALUASI KUALITAS INFORMASI SITUS WEB PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN TOLIKARA. *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF)*, 1(1), 383–390.
- [16]. Yuliani, F., & Suryadi, S. (2021). TOTALITAS KONTEN SOSIAL MEDIA REMAJA DI KOTA BENGKULU. *JURNAL MADIA*, 2(1)