

Evaluasi Kinerja Website Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Pada Provinsi Kalimantan Timur

Lydia Indah Permatasari¹, Agus Munandar²

¹ Magister Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Esa Unggul

Email: lydiaindah21@gmail.com

² Magister Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Esa Unggul

Email: agus.munandar@esaunggul.ac.id

ABSTRACT

This research aims to evaluate the performance of websites managed by the regional government of East Kalimantan province and also to provide input on improving the performance of websites that are considered less good. There are 9 public service websites managed by the Government of East Kalimantan including the website of the flying pesut, SIPPD, website, si website, tepra website, foreign service travel website, cooperation database application website, grant website and bansos online, regional financial transparency website, performance report website. In this research the method used is an evaluation research method that is carried out by collecting data so that it can be compared with existing standards and will then be drawn conclusions. The data collection is done by observing and reviewing libraries, and analyzing databy using web.dev to measure performance levels, accessibility, best practices and SEO. The results of this study showed that the performance of the website had a good assessment with the average overall website assessment of 73%. With the regular evaluation and improvements and improvements to public service websites owned by the East Kalimantan provincial government, more people are expected to be able to do so. You can use public service websites to get the information you need. The government needs to hold trainings to website managers so that they can support website management in order to be better and more qualified.

Keywords: e-government, website, public service

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengevaluasi kinerja website yang dikelola pemerintah daerah provinsi Kalimantan Timur dan juga untuk memberikan masukan mengenai perbaikan kinerja website yang dinilai kurang baik. Terdapat 9 website pelayanan publik yang dikelola oleh pemerintah Kalimantan Timur diantaranya adalah website si pesut terbang, website SIPPD, website si, website tepra, website perjalanan dinas luar negeri, website aplikasi database kerjasama, website hibah dan bansos online, website transparansi keuangan daerah, website laporan kinerja. Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu metode penelitian evaluasi yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data agar dapat diperbandingkan dengan standar yang ada dan selanjutnya akan ditarik kesimpulannya. Pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan melakukan observasi serta kajian pustaka, teknik analisis data dengan menggunakan web.dev untuk mengukur tingkat Performance, Accessibility, Best Practices dan SEO. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja website memiliki penilaian yang baik dengan rata-rata penilaian website secara keseluruhan yaitu 73%. Dengan dilakukannya evaluasi secara berkala dan melakukan perbaikan serta peningkatan untuk website pelayanan publik yang dimiliki pemerintah provinsi Kalimantan Timur, diharapkan lebih banyak masyarakat yang dapat

menggunakan *website* pelayanan publik untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Pemerintah perlu mengadakan pelatihan-pelatihan kepada pengelola *website* sehingga dapat menunjang pengelolaan *website* agar dapat lebih baik serta semakin berkualitas.

Kata kunci: *e-government, website, pelayanan publik*

Pendahuluan

Semakin berkembangnya teknologi komunikasi dan informasi membawa keuntungan bagi setiap masyarakat dan dapat dilihat bahwa teknologi yang berkembang sangat cepat akan memudahkan masyarakat untuk menjalankan setiap aktivitasnya dengan lebih mudah. Teknologi informasi ini digunakan di beberapa sektor, salah satunya yaitu sektor pemerintahan. Sistem teknologi informasi dan komunikasi di suatu instansi pemerintahan biasa disebut dengan *e-government*, dengan penerapan *e-government* diharapkan dapat memudahkan setiap orang untuk mendapatkan, mencari informasi serta merupakan salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, akuntabilitas dan efektifitas untuk setiap kegiatan atau aktivitas pemerintah. Pemerintah mengembangkan *e-government* agar dapat meningkatkan kualitas layanan publik, masyarakat juga dapat mengakses setiap layanan yang telah disediakan setiap waktu dan dimanapun tanpa harus mendatangi kantor pemerintah terkait. Banyak keuntungan yang diterima dengan adanya fasilitas ini, jika masyarakat sedang mengurus perizinan atau layanan lainnya, masyarakat dapat memantau setiap proses yang sedang berjalan secara online serta tingkat keakuratan data yang tinggi sehingga dapat meminimalisir terjadinya kesalahan data.

Penerapan *e-government* salah satunya adalah melalui *website*. Terdapat beberapa peraturan di Indonesia yang menjelaskan secara jelas terkait pemanfaatan media elektronik yang digunakan untuk menyalurkan informasi kepada masyarakat, salah satu diantaranya adalah PP No. 6 tahun 2008 pasal 53. Dengan adanya *website* merupakan keputusan yang tepat untuk menerapkan *e-government* karena setiap informasi yang tercantum di dalam *website* dapat lebih mudah diakses oleh semua masyarakat. Menurut peraturan kominfo tahun 2017, isi dari *website* harus memuat beberapa hal antara lain selayang pandang menjelaskan keberadaan pemerintah daerah terkait, pemerintah daerah menjelaskan struktur organisasi pemerintahan, geografi menjelaskan topografi wilayah, demografi, cuaca, iklim sosial budaya, peta lokal dan sumber daya menjelaskan batas wilayah administrasi dan sumber daya milik lokal, peraturan atau pedoman lokal deskripsi peraturan daerah yang dikeluarkan oleh pemerintah, buku tamu mendapatkan informasi dari pengguna situs web pemerintah, serta berita [3]. Dengan diterapkannya layanan publik berbasis elektronik menggunakan *website*, diharapkan pemerintah terus berupaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat maupun pelaku bisnis serta diharapkan pemerintah dapat meningkatkan kinerjanya dengan lebih efektif dan efisien agar dapat menghasilkan tata kelola yang baik dan bersih dalam suatu pemerintahan. Setiap pemerintahan pasti memiliki *website* yang dapat membantu pemerintahan dalam mendistribusikan setiap kabar terbaru sehingga

masyarakat mengetahui secara langsung info terkini daerahnya. Pemerintah daerah provinsi Kalimantan Timur telah menerapkan layanan publik secara elektronik menggunakan *website*.

Provinsi Kalimantan Timur memiliki luas total 127.346,92 km² dan data populasi ditahun 2020 sebesar 3.793.152 jiwa yang tersebar di 3 kota dan 7 kabupaten. Informasi tersebut menjelaskan bahwa pemerintah harus bisa mengatasi tantangan yang akan terjadi dalam penyelenggaraan layanan publik secara total dan menyeluruh. Pemerintah Kalimantan Timur mempunyai solusi untuk menyelesaikan permasalahan ini yaitu dengan menggunakan *website*. Terdapat 9 *website* pelayanan publik yang dikelola oleh pemerintah Kalimantan Timur diantaranya adalah *website* si pesut terbang (sistem informasi pengadaan secara utuh dan terpadu yang terintegrasi dan terkembang), *website* SIPPD (sistem informasi perencanaan pembangunan daerah), *website* si data (sistem informasi data kaltim), *website* tepra (evaluasi dan pengawasan realisasi anggaran provinsi Kalimantan Timur), *website* perjalanan dinas luar negeri, *website* aplikasi database kerjasama, *website* hibah dan bansos online, *website* transparansi keuangan daerah, *website* laporan kinerja.

Dengan penerapan *website* belum tentu semua hal yang diinginkan dan diharapkan pemerintah dapat terlaksana dan tercapai dengan baik. Tidak bisa dipungkiri bahwa pemerintah dan masyarakat akan menemukan beberapa kendala dalam penggunaan *website* tersebut, karena itu pengelola *website* harus secara rutin melakukan evaluasi terhadap kinerja *website* yang dikelola. Jika terdapat kendala saat menggunakan *website* maka harus dilakukan perbaikan dan pembaharuan kembali sehingga *website* yang dikelola pemerintah dapat digunakan sebagaimana mestinya serta berfungsi dengan baik. Jika *website* memiliki kinerja yang kurang baik akan berpengaruh terhadap minat pengguna untuk menggunakan *website* kembali. Penelitian ini bermaksud untuk mengevaluasi kinerja *website* yang dikelola pemerintah daerah provinsi Kalimantan Timur dan juga untuk memberikan masukan mengenai perbaikan kinerja *website* yang dinilai kurang baik. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan alat bantu atau *tools* web.dev untuk mengukur kinerja suatu *website*. Terdapat perbedaan penelitian yang dilakukan saat ini dengan penelitian terdahulu yaitu terletak pada pengambilan kesimpulan yang berasal dari kinerja suatu situs bukan dari *speedtest*, karena jika mengambil kesimpulan dari *speedtest* dinilai tidak sesuai karena menyangkut beberapa faktor, diantaranya kecepatan serta kestabilan jaringan internet pengguna dan server dari situs tersebut.

Landasan Teori

Sistem Informasi

Sistem informasi adalah satu set lengkap bagian yang terintegrasi untuk mengumpulkan, menyimpan dan memproses informasi serta menyediakan data, pengetahuan, dan produk digital. Sistem informasi yang baik menjamin informasi yang dapat andal dan sesuai. Sistem informasi merupakan kumpulan yang terdiri dari perangkat keras dan perangkat lunak serta pelaksana yang bekerja dalam proses yang berurutan dan kolaboratif serta saling mendukung dalam pembuatan produk. Sistem informasi adalah sistem dalam suatu organisasi yang digunakan untuk pengelolaan transaksi, dukungan operasi, pengelolaan dan kegiatan strategis dalam

suatu organisasi serta menghasilkan laporan yang dibutuhkan oleh pemangku kepentingan di dalam dan di luar organisasi tersebut [7]. Sistem informasi pemerintahan memegang peranan penting dalam keberhasilan pembangunan daerah, jika suatu pemerintahan memiliki sistem informasi yang baik, maka dapat memperlancar kegiatan suatu lembaga atau dinas agar tercapai tujuan yang diinginkan. Begitupun sebaliknya, jika sistem informasi tidak bekerja dengan baik, mungkin akan ada perbedaan dalam aktivitas yang dilakukan. Jika suatu pemerintahan memiliki sistem informasi yang baik, maka akan mampu menjalankan semua program dan kegiatan pemerintah di seluruh masyarakat dalam rangka meningkatkan kontribusi masyarakat di daerah [2].

Teknologi Informasi

Teknologi informasi berhubungan erat dengan bagaimana suatu informasi dapat diproduksi, disimpan, direkayasa, disampaikan atau disebarluaskan. Teknologi informasi terdiri dari seperangkat alat, baik perangkat keras maupun perangkat lunak, dan juga jalur akses seperti internet, contoh perangkat keras adalah sistem komputer sedangkan perangkat lunak contohnya adalah *website* [12]. Menurut Haan [6], teknologi informasi memiliki dua kegiatan terkait, diantaranya:

1. Pengelolaan data meliputi manajemen informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik.
2. Memanfaatkan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik bisa diakses dengan mudah bagi seluruh masyarakat.

Good Governance

Good governance yaitu pengelolaan organisasi secara baik dengan prinsip yang harus dilakukan oleh organisasi seperti keterbukaan, keadilan, dan dapat dipertanggungjawabkan agar dapat mencapai tujuan suatu organisasi, agar tujuan tersebut dapat terwujud maka diberlakukan pengembangan dan penerapan sistem akuntabilitas yang tepat, jelas, dan terukur untuk menjamin kelancaran kinerja pemerintahan dan pembangunan [1]. Tujuan dari pembangunan sektor publik adalah untuk menciptakan tata pemerintahan yang baik yang dapat ditunjukkan melalui pelayanan publik [3]. *United Nations Development Program (UNDP)* pada tahun 1997 menyatakan bahwa *Good Governance* (Kementerian Agama Republik Indonesia, 2006) adalah pelaksanaan wewenang dan kekuasaan di bidang ekonomi, politik dan administrasi [13].

Prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik yang saling terkait memiliki sembilan karakteristik:

1. Partisipasi warga negara, yaitu semua warga berhak memilih untuk suatu keputusan.
2. Aturan hukum, yaitu hukum keadilan berlaku tanpa pandang bulu.
3. Transparansi, yaitu kebebasan untuk memahami dan memantau suatu informasi.
4. *Responsiveness*, yaitu Lembaga melayani setiap pemangku kepentingan dan berupaya memenuhi aspirasi masyarakat.

5. *Consensus orientation*, untuk membuat pilihan terbaik untuk kepentingan publik, mediasi antara kepentingan yang berbeda.
6. *Equity*, yaitu semua orang memiliki kesempatan yang sama untuk meningkatkan kesejahteraannya.
7. Efektifitas dan efisiensi, proses dan kelembagaan menggunakan sumber daya sebaik mungkin dan berkreasi sesuai apa yang digariskan.
8. Akuntabilitas kepada pemangku kepentingan publik dan kelembagaan, akuntabilitas pemerintah, swasta, dan masyarakat.
9. Visi strategis, para pemimpin dan masyarakat luas mempunyai wawasan yang luas dan visioner tentang tata pemerintahan yang baik dan konsisten terhadap apa yang dibutuhkan untuk pembangunan suatu daerah.

E-Government

Menurut perpres no. 3 tahun 2003, *e-government* menyatakan penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintahan. *E-government* diperlukan agar dapat menghasilkan *Good Public Governance*, pada dasarnya *e-government* tidak dapat dijalankan langsung secara maksimal tetapi harus melewati beberapa tahapan untuk menghasilkan *e-government* yang maksimal yaitu tahapan persiapan yang meliputi pembuatan situs, persiapan SDM, cara mengakses situs dan melakukan sosialisasi situs. Tahap kedua yaitu tahapan pematangan dengan melakukan modifikasi atas situs yang dibuat, tahap ketiga yaitu tahapan pemantapan yaitu tahapan perkembangan *e-government* yang mulai dengan memasukkan fasilitas pelayanan publik didalam situs dan tahapan pemanfaatan yaitu tahapan terakhir dimana *website* dimanfaatkan oleh para pengguna informasi. *E-Government* merupakan salah satu penerapan teknologi informasi untuk memungkinkan pelayanan pemerintah yang lebih khusus [11].

Kualitas Website

Website adalah kumpulan halaman yang digunakan untuk memperlihatkan informasi berupa gambar, teks, animasi, suara, atau kombinasi statis dan dinamis, terkait dengan setiap jaringan yang menyatakan telah ada halaman [4]. *Website* ini merupakan fitur internet yang menghubungkan dokumen secara lokal dan jarak jauh [10]. Situs web *e-government* adalah cara untuk berkembang secara sistematis dalam berbagai fase yang realistis dan terukur. Salah satu tujuan pembangunan *Website e-government* adalah menjadikan satu-satunya portal yang menyediakan informasi lengkap dan detail tentang suatu daerah, sebagai media interaksi pemerintah dengan masyarakat, sasaran yang ingin dicapai dari pembangunan ini adalah agar dapat dijadikan sebagai penunjang kemajuan pembangunan suatu daerah, informasi dapat disebarkan ke seluruh masyarakat daerah, pemerintah, sektor korporasi dan lainnya.

Website merupakan salah satu bentuk teknologi informasi, *website* merupakan media yang dipakai guna memberikan informasi kepada publik menggunakan jaringan

internet. Menurut Isni [9] *website* dikatakan berkualitas jika memenuhi beberapa aspek yaitu:

1. Harus memuat isi berupa gambaran singkat tentang keberadaan pemerintah daerah, pemerintah daerah yang menjelaskan tentang struktur organisasi pemerintah daerah, iklim, masyarakat, ekonomi, cuaca, demografi dan geografi yang menjelaskan topografi, dan peta wilayah. adalah batas wilayah administratif fungsional dan sumber daya daerah, peraturan atau pedoman daerah, sumber daya yang tersedia yang mewakili buku tamu dan pesan untuk menanggapi masukan pengguna di situs web pemerintah.
2. Transparansi yaitu suatu prinsip yang memberikan kebebasan kepada pengguna untuk mengakses informasi atau menerima informasi tentang setiap prosedur pembuatan dan pelaksanaannya serta hasil yang diperoleh. Terdapat beberapa kriteria untuk membangun *website* yang transparansi antara lain Informasi mengenai kebijakan UU dan PP, informasi mengenai aktivitas pemerintah dan informasi mengenai kinerja pemerintah daerah.
3. Akuntabilitas yaitu bertanggung jawab dalam mengelola sumber daya serta dalam menerapkan pedoman yang telah dipercayakan kepada entitas pelaporan dalam memperoleh tujuan yang telah diinginkan. Terdapat beberapa kriteria untuk menciptakan *website* yang akuntabilitas yaitu *website* menyajikan laporan pendapatan belanja daerah, menyajikan laporan dana hibah dan bansos, penyajian laporan keuangan dengan tepat waktu, dan dilakukannya pemeriksaan laporan keuangan oleh BPK yang ditampilkan di *website*.
4. Efektivitas yaitu hasil dari sebuah keputusan yang dapat digunakan untuk mengarahkan, melakukan sesuatu dengan benar yang akan membantu memenuhi tujuan organisasi . Terdapat beberapa kriteria untuk menciptakan *website* yang efektivitas yaitu kriteria pertama interaktivitas dimana adanya proses interaksi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat, kriteria kedua sistem navigasi yang merupakan petunjuk bagi pengunjung *website*.
5. Efisiensi mengacu pada penggunaan minimal sumber daya untuk mencapai hasil yang optimal. Efisiensi mengasumsikan bahwa Anda telah menetapkan tujuan yang tepat dan berusaha menemukan cara yang baik untuk mencapainya. Adanya efisiensi diharapkan para pemerintah daerah dapat menjalankan *website* dengan tepat sesuai yang dibutuhkan. Terdapat beberapa kriteria untuk menciptakan *website* yang efisien yaitu *website* tidak memiliki halaman kosong atau *website* dapat diakses dengan baik, informasi penting muncul pada halaman pertama dan *website* tidak memiliki halaman penghubung untuk masuk dalam halaman beranda awal.

Pengukuran Kinerja *Website*

Pengukuran yang dipakai dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode skor yang telah disediakan web. dev. Situs web.dev merupakan alat bantu untuk melakukan pengukuran terhadap:

1. *Performance*, dapat diartikan sebagai suatu kinerja atau prestasi yang di capai dari tampilan/tindakan. Dalam *performance* suatu *website* diharapkan menyajikan gambar dalam format yang baik dan sesuai, mengurangi tampilan atau informasi yang kurang penting, memastikan bahwa setiap informasi mudah untuk dibaca oleh pengguna *website*.
2. *Accessibility*, dapat diartikan tingkat kemudahan akses suatu situs, dapat berupa penilaian kemudahan suatu situs ketika akan diakses oleh pengguna, seperti minimnya terjadi gangguan dan terjaganya keamanan situs bagi segala usia pengguna.
3. *Best Practice*, dapat diartikan sebagai penilaian suatu situs, dimana penilaian meliputi bagaimana situs dapat menjalankan fungsinya dengan baik dan telah memiliki keamanan jaringan serta memastikan bahwa aplikasi web telah mengikuti aturan dan penerapan praktik yang terbaik.
4. SEO merupakan singkatan dari *Search Engine Optimization* atau dengan kata lain optimalisasi mesin pencari. Dengan hal tersebut, maka SEO dapat didefinisikan sebagai cara atau elemen tertentu yang dibuat dalam suatu *website* dengan tujuan untuk mempengaruhi visibilitas atau ranking situs dalam hal pencarian di google. Dengan adanya SEO, akan memudahkan pengguna *website* untuk menemukannya.

Metode Penelitian

Jenis dan Objek Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian evaluasi. Penelitian evaluasi merupakan kegiatan mengumpulkan data untuk menarik kesimpulan terhadap kriteria yang ada [8]. Hasil yang diharapkan dari penelitian evaluasi ini adalah untuk menginformasikan kepada pengelola situs web agar dapat lebih meningkatkan situs web yang dianggap kurang baik. Dengan penelitian evaluasi ini dapat digunakan untuk mengambil sebuah keputusan dengan menyelaraskan data yang telah disiapkan terhadap standar yang akan digunakan sebagai pembeda dari data yang sudah didapatkan. Objek penelitian ini yaitu *website* pelayanan publik pemerintah daerah provinsi Kalimantan Timur.

Sumber Data

Data primer adalah data yang didapatkan secara langsung dengan cara observasi, wawancara, atau survei, dan data sekunder adalah data dari berbagai dokumen seperti laporan, arsip organisasi, dan hasil publikasi [5]. Data dikumpulkan melalui observasi dan tinjauan pustaka. Observasi terhadap 9 *website* pelayanan publik pemerintah daerah Kalimantan Timur digunakan untuk mengumpulkan data primer sedangkan kajian pustaka untuk pengumpulan data sekunder yaitu dengan mempelajari, mencatat berbagai data yang diperlukan serta mengumpulkan data dari jurnal yang telah dipublikasi. Kajian pustaka terhadap jurnal diharapkan untuk mendapatkan informasi dan data pendukung terkait *issue* yang relevan.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam evaluasi kinerja *website* pelayanan publik pemerintah daerah Kalimantan Timur adalah *web.dev* untuk mengukur tingkat *Performance*, *Accessibility*, *Best Practices* dan *SEO*. Kriteria penilaian adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kriteria Penilaian *Website*

Kriteria penilaian *website*:

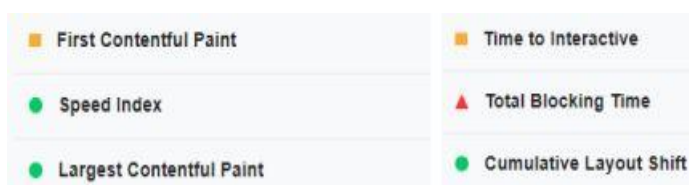
0 – 49 : Cukup baik

50 – 89 : Baik

90 – 100 : Baik sekali

Dengan melakukan penilaian dari beberapa aspek berikut:

- *First Contentful Paint*, menilai seberapa menarik suatu situs tersebut ketika membuka halaman awal.
- *Speed Index*, menilai tingkat kecepatan dalam indeks *website*.
- *Largest Contentful Paint*, menilai seberapa menarik suatu situs tersebut secara keseluruhan.
- *Time to Interactive*, menilai waktu yang dibutuhkan dalam mengakses suatu modul.
- *Total Blocking Time*, menilai waktu yang terhambat dalam mengakses situs.
- *Cumulative Layout Shift*, menilai tingkat pergeseran suatu modul atau error.



Gambar 2. Aspek Penilaian *Tools Web.Dev*

Hasil dan Pembahasan

Berdasar pada hasil observasi ditemukan 9 *website* yang dikelola langsung oleh pemerintah daerah provinsi Kalimantan Timur. Pada tabel I dapat dilihat secara terperinci 9 *website* tersebut.

Tabel I Daftar *Website* Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Provinsi Kalimantan Timur

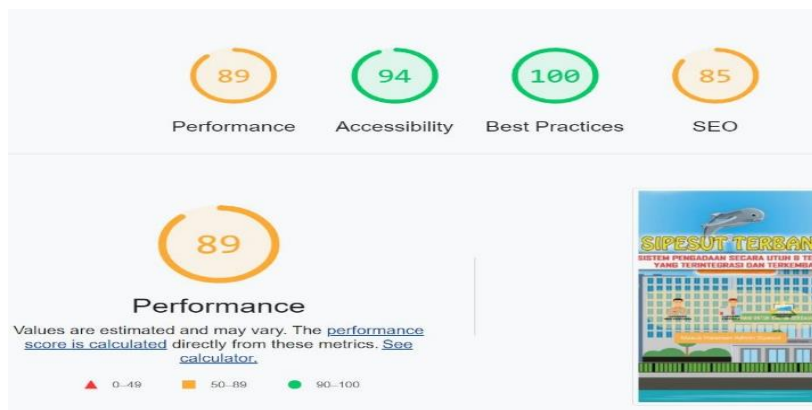
| No. | Nama <i>Website</i> | Alamat Akses (<i>URL</i>) |
|-----|------------------------------|---|
| 1. | Si Pesut Terbang | https://sipesut.kaltimprov.go.id/ |
| 2. | SIPPD | https://sippd.kaltimprov.go.id/login |
| 3. | Si Data | https://sidata.kaltimprov.go.id/index.php/home |
| 4. | Tepra | https://teppa.kaltimprov.go.id/front/home.php |
| 5. | Perjalanan Dinas Luar Negeri | https://pdln.kaltimprov.go.id/ |
| 6. | Si Kaltimpedia | https://sikaltimpedia.kaltimprov.go.id/ |

- | | |
|---------------------------------|---|
| 7. Hibah dan Bansos Online | https://hibahbansos.kaltimprov.go.id/ |
| 8. Transparansi Keuangan Daerah | https://kaltimprov.go.id/halaman/keuangan-daerah |
| 9. Laporan Kinerja | https://kaltimprov.go.id/kategori-download/laporan-kinerja |

Sesuai dengan rincian *website* pada tabel I akan dilakukan evaluasinya dengan menggunakan alat bantu web.dev dan akan dijelaskan secara lengkap masing-masing kinerja *website* tersebut.

Kinerja *Website* Si Pesut Terbang

Website Si Pesut Terbang atau sistem informasi pengadaan secara utuh dan terpadu yang terintegrasi dan berkembang merupakan *website* yang digunakan sebagai media informasi pengadaan barang atau jasa melalui tender dan pengadaan barang atau jasa tanpa melalui tender. Setelah dilakukan evaluasi kinerja *website* dapat dilihat hasilnya pada gambar 3.

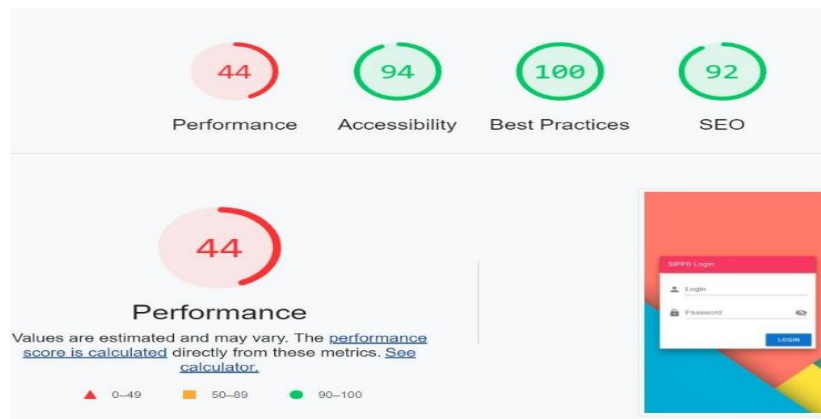


Gambar 3. Hasil Evaluasi Kinerja *Website* Si Pesut Terbang

Berdasarkan hasil evaluasi kinerja *website* si pesut terbang yang tertera pada gambar 3, menunjukkan bahwa hasil pengukuran *performance* 89% memiliki kinerja yang baik, *accessibility* 94% memiliki kinerja yang baik sekali, *best practices* 100% memiliki kinerja yang baik sekali, dan SEO 85% memiliki kinerja yang baik. Hasil dari 4 pengukuran tersebut menunjukkan bahwa kinerja *website* si pesut terbang dinilai baik sekali.

Kinerja *Website* SIPPD

Website SIPPD atau sistem informasi perencanaan pembangunan daerah. Setelah dilakukan evaluasi kinerja *website* dapat dilihat hasilnya pada gambar 4.

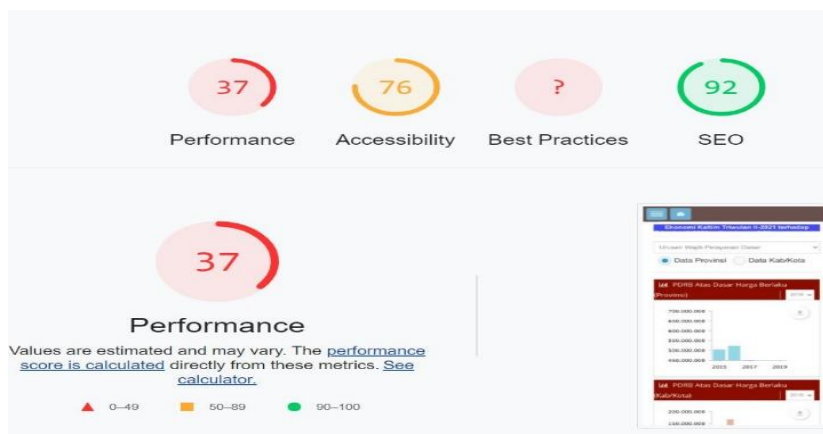


Gambar 4. Hasil Evaluasi Kinerja *Website* SIPPD

Berdasarkan hasil evaluasi kinerja *website* SIPPD yang tertera pada gambar 4, menunjukkan bahwa hasil pengukuran *performance* 44% memiliki kinerja yang cukup baik tetapi memerlukan evaluasi untuk meningkatkan penilaian *performance* tersebut, *accessibility* 94% memiliki kinerja yang baik sekali, *best practices* 100% memiliki kinerja yang baik sekali, dan SEO 92% memiliki kinerja yang baik sekali. Hasil dari 4 pengukuran tersebut menunjukkan bahwa kinerja *website* si pesut terbang dinilai baik.

Kinerja *Website* Si Data

Website si data atau sistem informasi data Kalimantan Timur merupakan *website* yang digunakan untuk mengetahui beberapa informasi mengenai Pendidikan, Kesehatan, pekerjaan umum dan penataan ruang, perumahan rakyat dan Kawasan pemukiman, ketentraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat dan informasi sosial. Setelah dilakukan evaluasi kinerja *website* dapat dilihat hasilnya pada gambar 5.



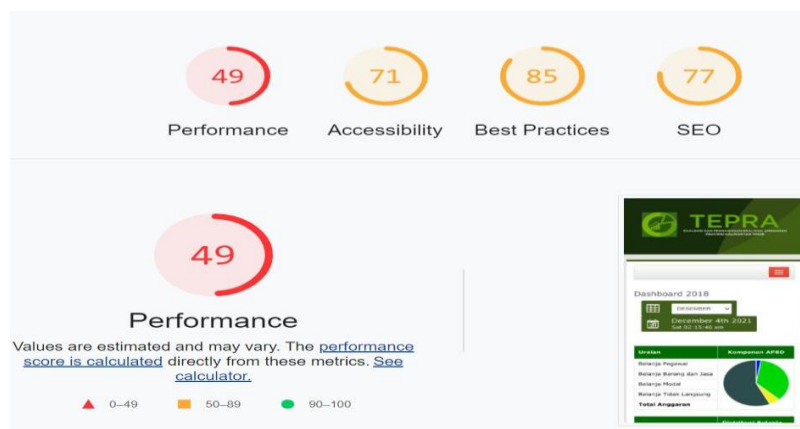
Gambar 5. Hasil Evaluasi Kinerja *Website* Si Data

Berdasarkan hasil evaluasi kinerja *website* si data yang tertera pada gambar 5, menunjukkan bahwa hasil pengukuran *performance* 37% memiliki kinerja yang

cukup baik tetapi memerlukan evaluasi untuk meningkatkan penilaian *performance* tersebut, *accessibility* 76% memiliki kinerja yang baik, *best practices* 0% kinerja *website* tidak terdeteksi maka perlu dilakukan perbaikan serta evaluasi, dan SEO 92% memiliki kinerja yang baik sekali. Hasil dari 4 pengukuran tersebut menunjukkan bahwa kinerja *website* si data dinilai baik.

Kinerja Website Tepra

Website tepra merupakan *website* yang digunakan untuk melihat informasi mengenai evaluasi dan pengawasan realisasi anggaran provinsi Kalimantan Timur. Setelah dilakukan evaluasi kinerja *website* dapat dilihat hasilnya pada gambar 6.

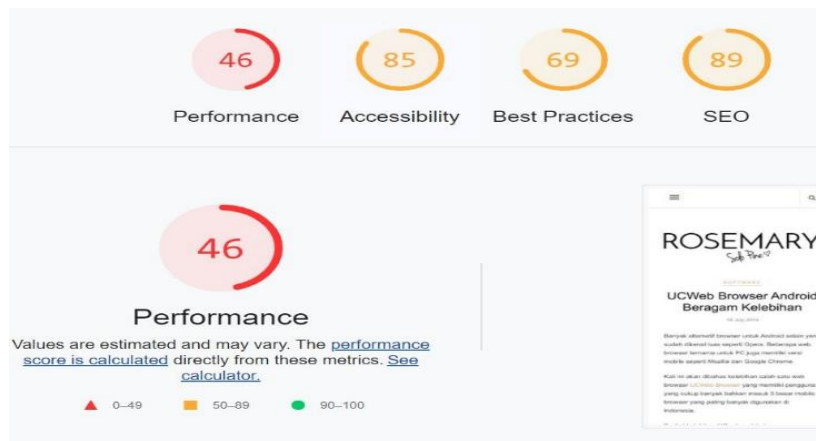


Gambar 6. Hasil Evaluasi Kinerja Website Tepra

Berdasarkan hasil evaluasi kinerja *website* tepra yang tertera pada gambar 6, menunjukkan bahwa hasil pengukuran *performance* 49% memiliki kinerja yang cukup baik tetapi memerlukan evaluasi untuk meningkatkan penilaian *performance* tersebut, *accessibility* 71% memiliki kinerja yang baik, *best practices* 85% memiliki kinerja yang baik, dan SEO 77% memiliki kinerja yang baik. Hasil dari 4 pengukuran tersebut menunjukkan bahwa kinerja *website* tepra dinilai baik.

Kinerja Website PDLN

Website PDLN atau perjalanan dinas luar negeri. Setelah dilakukan evaluasi kinerja *website* dapat dilihat hasilnya pada gambar 7.

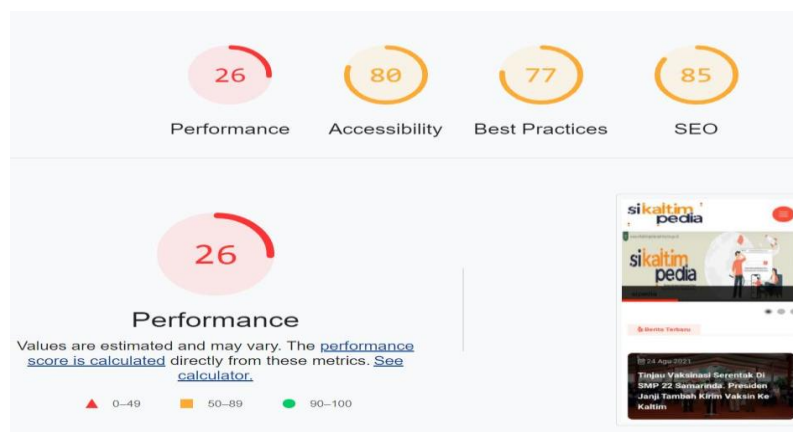


Gambar 7. Hasil Evaluasi Kinerja Website PDLN

Berdasarkan hasil evaluasi kinerja *website* PDLN yang tertera pada gambar 7 menunjukkan bahwa hasil pengukuran *performance* 46% memiliki kinerja yang cukup baik tetapi memerlukan evaluasi untuk meningkatkan penilaian *performance* tersebut, *accessibility* 85% memiliki kinerja yang baik, *best practices* 69% memiliki kinerja *website* yang baik, dan SEO 89% memiliki kinerja yang baik. Hasil dari 4 pengukuran tersebut menunjukkan bahwa kinerja *website* PDLN dinilai baik.

Kinerja Website Si Kaltimpedia

Website Si kaltimpedia merupakan *website* yang berisikan semua berita di provinsi Kalimantan timur. Setelah dilakukan evaluasi kinerja *website* dapat dilihat hasilnya pada gambar 8.



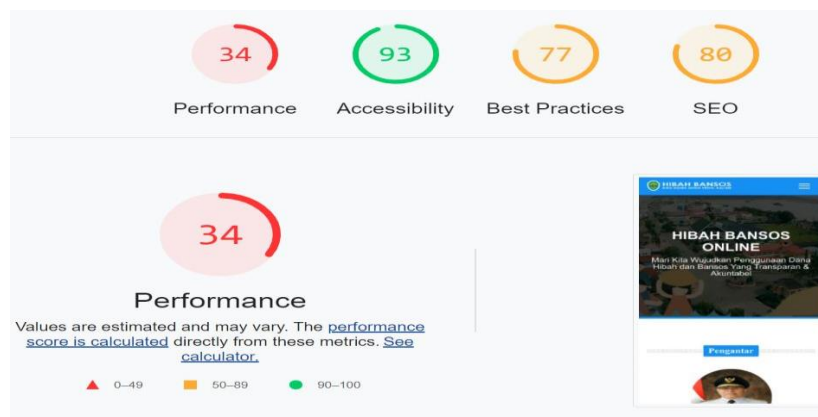
Gambar 8. Hasil Evaluasi Kinerja Website Si Kaltimpedia

Berdasarkan hasil evaluasi kinerja *website* si kaltimpedia yang tertera pada gambar 8 menunjukkan bahwa hasil pengukuran *performance* 26% memiliki kinerja yang cukup baik tetapi memerlukan evaluasi untuk meningkatkan penilaian *performance* tersebut, *accessibility* 80% memiliki kinerja yang baik, *best practices* 77% memiliki kinerja *website* yang baik, dan SEO 85% memiliki kinerja yang baik.

Hasil dari 4 pengukuran tersebut menunjukkan bahwa kinerja *website* si kaltimpedia dinilai baik.

Kinerja *Website* Hibah dan Bansos Online

Dengan adanya *website* ini pemerintah berharap proses permohonan, penyaluran serta pelaporan dana hibah dan bantuan sosial bisa lebih efisien, transparan dan akuntabel. Hasil evaluasi kinerja *website* dapat dilihat pada gambar 9.

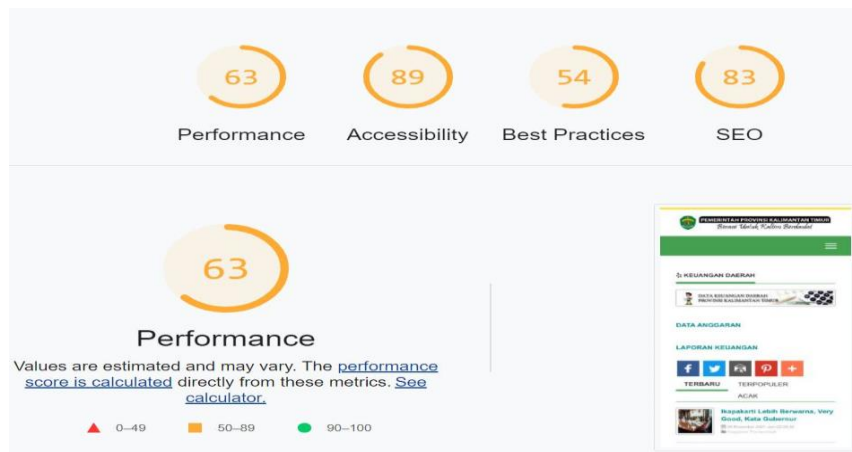


Gambar 9. Hasil Evaluasi Kinerja *Website* Hibah dan Bansos Online

Berdasarkan hasil evaluasi kinerja *website* hibah dan bansos online yang tertera pada gambar 9 menunjukkan bahwa hasil pengukuran *performance* 34% memiliki kinerja yang cukup baik tetapi memerlukan evaluasi untuk meningkatkan penilaian *performance* tersebut, *accessibility* 93% memiliki kinerja yang baik sekali, *best practices* 77% memiliki kinerja *website* yang baik, dan SEO 80% memiliki kinerja yang baik. Hasil dari 4 pengukuran tersebut menunjukkan bahwa kinerja *website* hibah dan bansos online dinilai baik.

Kinerja *Website* Transparansi Keuangan Daerah

Website transparansi keuangan daerah ini berisi tentang data keuangan daerah provinsi Kalimantan Timur. Setelah dilakukan evaluasi kinerja *website* dapat dilihat hasilnya pada gambar 10.

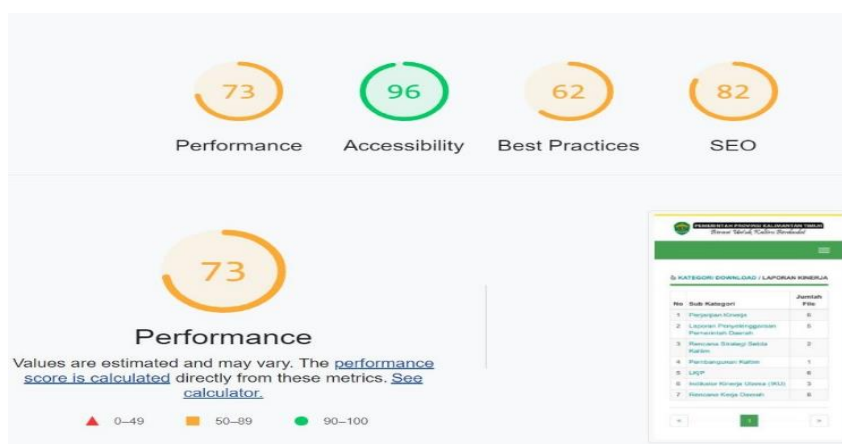


Gambar 10. Hasil Evaluasi Kinerja *Website* Transparansi Keuangan Daerah

Berdasarkan hasil evaluasi kinerja *website* transparansi keuangan daerah yang tertera pada gambar 10 menunjukkan bahwa hasil pengukuran *performance* 63% memiliki kinerja yang baik, *accessibility* 89% memiliki kinerja yang baik, *best practices* 54% memiliki kinerja *website* yang baik, dan SEO 83% memiliki kinerja yang baik. Hasil dari 4 pengukuran tersebut menunjukkan bahwa kinerja *website* transparansi keuangan daerah dinilai baik.

Kinerja *Website* Laporan Kinerja

Website ini berisi informasi mengenai laporan kinerja pemerintah provinsi Kalimantan timur. Setelah dilakukan evaluasi kinerja *website* dapat dilihat hasilnya pada gambar 11.



Gambar 11. Hasil Evaluasi Kinerja *Website* Laporan Kinerja

Berdasarkan hasil evaluasi kinerja *website* laporan kinerja yang tertera pada gambar 11 menunjukkan bahwa hasil pengukuran *performance* 73% memiliki kinerja yang baik, *accessibility* 96% memiliki kinerja yang baik sekali, *best practices* 62%

memiliki kinerja *website* yang baik, dan SEO 82% memiliki kinerja yang baik. Hasil dari 4 pengukuran tersebut menunjukkan bahwa kinerja *website* laporan kinerja dinilai baik.

Berdasarkan hasil evaluasi kinerja *website* pelayanan publik pemerintah daerah provinsi Kalimantan Timur, berikut terlampir seluruh ringkasan kinerja *website* pelayanan publik dapat dilihat pada tabel II.

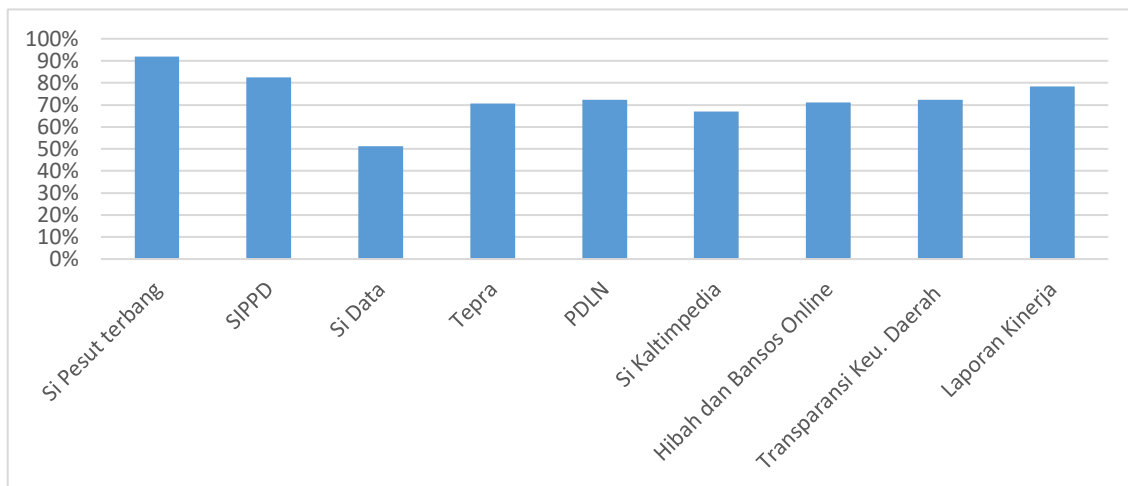
Tabel II Ringkasan Kinerja *Website* Pelayanan Publik Kalimantan Timur

| No. | Nama <i>Website</i> | Performance (%) | Accessibility (%) | Best Practices (%) | SEO (%) | Rata-Rata Kinerja (%) |
|-----|------------------------------|-----------------|-------------------|--------------------|---------|-----------------------|
| 1. | Si Pesut Terbang | 89 | 94 | 100 | 85 | 92 |
| 2. | SIPPD | 44 | 94 | 100 | 92 | 82,5 |
| 3. | Si Data | 37 | 76 | 0 | 92 | 51,25 |
| 4. | Tepra | 49 | 71 | 85 | 77 | 70,5 |
| 5. | Perjalanan Dinas Luar Negeri | 46 | 85 | 69 | 89 | 72,25 |
| 6. | Si Kaltimpedia | 26 | 80 | 77 | 85 | 67 |
| 7. | Hibah dan Bansos Online | 34 | 93 | 77 | 80 | 71 |
| 8. | Transparansi Keuangan Daerah | 63 | 89 | 54 | 83 | 72,25 |
| 9. | Laporan Kinerja | 73 | 96 | 62 | 82 | 78,25 |

Sumber: Olahan Data (2021)

Dari hasil evaluasi kinerja *website* yang tertera pada tabel II, dapat dilihat bahwa:

1. *Website* si pesut terbang memiliki rata-rata kinerja 92% dan sesuai dengan standar penilaian, *website* ini memiliki kinerja yang baik sekali.
2. *Website* SIPPD memiliki rata-rata kinerja 82,5% dan sesuai dengan standar penilaian, *website* ini memiliki kinerja yang baik.
3. *Website* si data memiliki rata-rata kinerja 51,25% dan sesuai dengan standar penilaian, *website* ini memiliki kinerja yang baik.
4. *Website* tepra memiliki rata-rata kinerja 70,5% dan sesuai dengan standar penilaian, *website* ini memiliki kinerja yang baik.
5. *Website* perjalanan dinas luar negeri memiliki rata-rata kinerja 72,25% dan sesuai dengan standar penilaian, *website* ini memiliki kinerja yang baik.
6. *Website* si kaltimpedia memiliki rata-rata kinerja 67% dan sesuai dengan standar penilaian, *website* ini memiliki kinerja yang baik.
7. *Website* hibah dan bansos online memiliki rata-rata kinerja 71% dan sesuai dengan standar penilaian, *website* ini memiliki kinerja yang baik.
8. *Website* transparansi keuangan daerah memiliki rata-rata kinerja 72,25% dan sesuai dengan standar penilaian, *website* ini memiliki kinerja yang baik.
9. *Website* laporan kinerja memiliki rata-rata kinerja 78,25% dan sesuai dengan standar penilaian, *website* ini memiliki kinerja yang baik.



Gambar 12. Hasil Evaluasi Kinerja Seluruh *Website* Pelayanan Publik

Dari 9 *website* yang telah dievaluasi hanya *website* si pesut terbang saja yang memiliki rata-rata kinerja dengan penilaian baik sekali, 8 *website* lainnya memiliki rata-rata kinerja dengan penilaian yang baik. Berdasarkan hasil evaluasi *performance*, *website* yang memiliki persentase penilaian tertinggi adalah *website* si pesut terbang yaitu dengan persentase 89% hal ini disebabkan tampilan dan penyajian informasi pada *website* sudah baik dan informasi yang diperoleh dari *website* tersebut sudah sangat jelas sedangkan yang memiliki persentase penilaian terendah adalah *website* si kaltimpedia yaitu dengan persentase 26% hal ini disebabkan oleh tampilan *website* yang kurang menarik, berita dalam *website* sikaltimpedia tidak *up to date* dan berita yang dimuat juga hanya sedikit. Berdasarkan hasil evaluasi *accessibility*, *website* yang memiliki persentase penilaian tertinggi adalah *website* laporan kinerja yaitu dengan persentase 96%, *website* ini dinilai mudah untuk diakses oleh seluruh pengguna informasi dari *website* ini seluruh masyarakat dapat mengetahui secara detail mengenai laporan kinerja pemerintahan dan informasi yang terdapat di *website* tersebut jelas dan dapat dimengerti, sedangkan yang memiliki persentase penilaian terendah adalah *website* tepra yaitu dengan persentase 71%, meskipun dinilai bahwa *website* ini adalah *website* yang memiliki persentase terendah dari 9 *website* yang ada tetapi *website* tepra juga memiliki penilaian yang baik, kemudahan untuk mengakses dan mengetahui informasi secara lengkap dan transparan tentang evaluasi dan pengawasan realisasi anggaran membuat penilaian yang baik untuk *website* ini. Berdasarkan hasil evaluasi *best practices*, *website* yang memiliki persentase penilaian tertinggi adalah *website* si pesut terbang dan SIPPD yaitu dengan persentase 100% kedua *website* ini dinilai telah mengikuti aturan dan penerapan praktik terbaik serta dapat menjalankan fungsinya dengan semaksimal mungkin, sedangkan yang memiliki persentase penilaian terendah adalah *website* si data yaitu dengan persentase 0%, *website* ini dinilai tidak mengikuti aturan dan penerapan praktik yang sesuai, *website* ini tidak dapat dinilai dan tidak berfungsi dengan baik. Berdasarkan hasil evaluasi *SEO*, *website* yang memiliki persentase penilaian tertinggi adalah *website* SIPPD dan si data yaitu dengan persentase 92%, kedua *website* ini mendapatkan peringkat teratas dari pencarian di google, masyarakat dapat mencari *website* ini dengan cepat,

sedangkan yang memiliki persentase penilaian terendah adalah *website* tepra yaitu dengan persentase 77%, walaupun *website* ini memiliki persentase terendah dari 9 *website*, tetapi *website* tepra juga memiliki persentase yang baik dan kemudahan dalam mencari, dengan kata lain *website* ini juga memiliki peringkat yang baik dalam daftar pencarian. *

Simpulan dan saran

Berdasarkan evaluasi kinerja *website* pelayanan publik pada provinsi Kalimantan Timur, dapat disimpulkan bahwa kinerja *website* secara keseluruhan memiliki penilaian yang baik yaitu dengan rata-rata penilaian 73%. Dari 9 *website* tersebut dapat dilihat persentase kinerja masing-masing *website*, terdapat beberapa *website* yang memiliki persentase penilaian *performance* yang memerlukan perbaikan diantaranya SIPPD dengan persentase 44% maka sarannya adalah pada tampilan awal membuka *website* tersebut diharapkan tampilannya dapat memberikan gambaran mengenai isi dari *website* tersebut karena untuk saat ini tampilan pada *website* SIPPD saat diakses langsung pada halaman login dan tidak terdapat informasi terkait *website*, si data dengan persentase 37% maka sarannya adalah memperbaiki pemilihan warna dari setiap grafik dan *dashboard* yang tertera agar lebih menarik, Tepra dengan persentase 49% maka sarannya adalah memperbaharui data yang ada karena pada tampilan grafik yang tertera di *website* tidak *up to date*, data terakhir yang tertera adalah sampai dengan tahun 2018 saja, sebaiknya pengelola dapat segera memperbaiki sehingga data yang disajikan adalah data terkini dan relevan, pemilihan warna pada grafik juga perlu di perbaiki karena warna terlalu bervariasi dan terlalu cerah, pemilihan warna pada font juga harus diperhatikan sehingga angka atau informasi yang ingin disampaikan dapat diterima dengan baik dan jelas, PDLN dengan persentase 46% tampilan pada *website* perlu diperbaharui, Si Kaltimpedia dengan persentase 26% , Hibah dan Bansos Online dengan persentase 34% tampilan pada *website* ini sudah cukup baik, diharapkan pengelola dapat melakukan perbaikan dan peningkatan secara terus menerus. Pada penilaian *Best Practices* yang memerlukan perbaikan adalah *website* si data dengan persentase 0% maka sarannya adalah perlu dilakukannya evaluasi karena *website* ini belum dapat berfungsi dengan baik dan harus disesuaikan dengan aturan dan penerapan praktik yang telah diatur. Pada penilaian *accessibility* dan SEO seluruh *website* sudah menunjukkan penilaian yang baik sehingga pengelola hanya perlu melakukan peningkatan, pembaharuan dan pemeliharaan terhadap fitur-fitur yang ada pada *website*.

Dengan dilakukannya evaluasi secara berkala dan melakukan perbaikan serta peningkatan untuk *website* pelayanan publik yang dimiliki pemerintah provinsi Kalimantan Timur, diharapkan lebih banyak masyarakat yang dapat menggunakan *website* pelayanan publik untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Agar masyarakat dapat menggunakan *website* tersebut perlu juga diadakannya sosialisasi cara penggunaan dan penjelasan mengenai kegunaan dari *website* pelayanan publik yang dimiliki pemerintah daerah provinsi Kalimantan Timur. Pemerintah perlu

mengadakan pelatihan-pelatihan kepada pengelola *website* sehingga dapat menunjang pengelolaan *website* agar dapat lebih baik serta semakin berkualitas.

Referensi

- [1] Adriana, A. (2021). Analisis Transparansi Pengelolaan Keuangan Daerah Berbasis Website Pada Pemerintah Daerah Se-Jawa. *Accounting and Business Information Systems Journal*, 6(1), 157–167. <https://journal.ugm.ac.id/abis/article/view/59243>
- [2] Anggraini, P. N. (2019). Journal Economy And Currency Study (JECS) Volume 1, Issue 2, Juli 2019 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Di Lingkungan Pemerintahan Daerah Serdang Bedagai. *Journal Economy And Currency Study (JECS)*, 1(2), 16–26.
- [3] Cheisviyanny, C., Helmy, H., & Dwita, S. (2018). Analisis Kualitas Website Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Barat. *Simposium Nasional Keuangan Negara*, 6(3), 1087–1104. <http://jurnal.bppk.kemenkeu.go.id/snkn/article/view/274>
- [4] Diana, D., & Veronika, N. D. M. (2018). Barnes, Stuart J., and Richard Vidgen. "Measuring web site quality improvements: a case study of the forum on strategic management knowledge exchange." *Industrial management & Data systems* (2003). *Pseudocode*, 5(1), 10–17. <https://doi.org/10.33369/pseudocode.5.1.10-17>
- [5] Fauzi, F., Dencik, A. B., & Asiati, D. I. (2019). *Metodologi Penelitian Untuk Manajemen dan Akuntansi: Aplikasi SPSS dan EViews Untuk Teknik Analisis Data*. Salemba Empat.
- [6] Haan, C. De. (2020). Evaluasi Web Performance Pemerintah Daerah Kabupaten Magelang dalam Rangka Mendukung Penerapan E-Government untuk Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Multimedia Dan Komunikasi*, 5(1), 23–35. <http://ojs.mmtc.ac.id/index.php/jimk/article/view/66>
- [7] Hertati, D. (2020). Model Implementasi sistem informasi pemerintahan desa berbasis web bagi pemerintahN desa di Kabupaten Sidoarjo. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(1). <https://doi.org/10.33005/jdg.v10i1.2049>
- [8] Huda, N. (2019). Analisis Kinerja Website Pt Pln (Persero) Menggunakan Metode Pieces. *Sistemasi*, 8(1), 78–89. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.32520/stmsi.v8i1>
- [9] Isni, A. R. (2018). Analisis Kualitas Website Pemerintah Daerah Pada Kabupaten Se- Sumatera Barat. *Jurnal Akuntansi*, 6(3), 1–16.
- [10] Laipaka, R. (2019). Analisa Kinerja Website UPTPPD Wilayah 1 Pontianak Menggunakan Automated Software Testing GTMetrix. *Seminar Nasional Pengabdian Pada Masyarakat*, 423–428.
- [11] Marthasari, G. I., & Ismadianti, G. (2020). Evaluasi kinerja web pemerintah provinsi di Indonesia. *Sentra 2020*.
- [12] Rerung, R. R., Fauzan, M., & Safarudin, M. S. (2020). Kinerja Website Pemerintah Daerah Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Telematika Vol 15 - Institut Teknologi Harapan Bangsa*, 15(1), 29–38.
- [13] Syairozi, M. I., Pambudy, A. P., & Yaskun, M. (2021). Analisis Penerapan Good

Governance Alam Sistem Informasi Keuangan Daerah. *Prosiding Penelitian Pendidikan Dan Pengabdian 2021*, 1(1), 49–59.