Kybernan : Jurnal Studi Kepemerintahan
Vol. 3 No. 1 Bulan April 2020
P-ISSN: 2502-2539/ E-ISSN: 2684-9836

KUALITAS LAYANAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK BERBASIS WEBPORTAL PADA PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID) KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2019

Isnaini Muallidin, Dewi Sekar Kencono, Coni Wanprala
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadyah Yogyakarta
isnaini.muallidin@umy.ac.id

Abstract : At present the development of technology and information has reached a very rapid level. Technology and information are used as a service media in the government environment which is also known as e-Government, one of which is the service of public information disclosure. The central government through Law No. 14 of 2008 concerning Openness of Public Information, encourages all Public Agencies including the Sleman Regency Government to make transparency in the administration of the state by utilizing information technology. This research is a qualitative descriptive study which aims to describe the reality that occurs. The object of research in this study is the official website of the Information and Documentation Management Officer (PPID) of Sleman Regency with the domain https://ppid.slemankab.go.id then the Sleman Regency Communication and Informatics Office as the organizer of the public information disclosure program. The data collection technique itself is carried out by means of interviews, documentation studies, and field observations (observations). After collecting and presenting data, then the data will be reduced first then analyzed and concluded. From the results of the study, in general the researchers concluded that the Sleman Regency PPID website had reached the level of qualification to become a quality website, however there were still some improvements and evaluations that had to be done by the relevant agencies in order to be better, namely (i) the website was still being assessed as a one-way service (ii) There are still many OPDs that are not ready to implement PPID (iii) data and information are still not updated (iv) lack of responsiveness of services in requests for information.

Keywords : Webportal, e-government, PPID, Keterbukaan Informasi, Sleman

PENDAHULUAN

Esensi dari keterbukaan publik adalah untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, efektif dan efesien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan. Sehingga hadir UU No 14 Tahun 2008 sebagai jaminan kepada masayarakat dalam keterbukaan informasi publik oleh pemerintah. Sebagai penjabaran dari Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman dengan Peraturan Bupati Sleman No 9 tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi Publik serta Keputusan Bupati Sleman No 25.2/Kep.KDH/A/2017 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi**,** Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu dan Sekretariat Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi. dengan demikian masyarakat Kabupaten Sleman telah mendapat legitimasinya secara yuridis untuk mendapatkan hak – hak dalam memperoleh informasi dari badan – badan publik.

Dalam implementasinya, Pemerintah Kabupaten Sleman memanfaatkan *webportal* sebagai media keterbukaan informasi publik paling efektif yang dapat diakses oleh masyarakat. Manfaat dari *webportal* seperti hemat waktu, kemudahan pelayanan *single window,* prosedur yang lebih sederhana, manajemen penyimpanan yang lebih baik, mengurangi kemungkinan korupsi. Namun beberapa penelitian menunjukkan bahwa penggunaan *website* masih sebatas wahana informasi searah oleh pemerintah, fasilitas interaktif belum dimanfaatkan secara optimal dan *website* belum dikelola secara benar. Dengan adanya *webportal* diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi publik baik yang berkaitan dengan aktifitas pemerintahan maupun layanan informasi yang lain.

Menurut Dhindsa Dkk. (2013:121) pada dasarnya *website* pemerintah menyediakan kemudahan bagi warga untuk mengakses layananan informasi pemerintah dengan perangkat elektronik.. Sebagaimana pendapat Rosenbaum Dkk. (2011:25-47), *website* dapat membantu organisasi pemerintah untuk meningkatkan legitimasi dengan membantunya untuk lebih transparan, lebih terbuka untuk berbagi pembuatan kebijakan publik dengan para pemangku kepentingan, lebih efektif karena kecerdasan baru dan kemitraan baru, dan utamanya lebih bertanggung jawab pada publik yang dilayaninya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif analitik. Desain penelitian kualitatif digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis kualitas webportal PPID Kabupaten Sleman dalam pelayanan keterbukaan informasi publik. Sebagaimana pendapat Moleong, (2012:06) yang menyatakan metode penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang orang dan perilaku yang diamati. Untuk menganalisis penelitian ini kemudian disusun kerangka konsptual dengan menentukan variabel-variabel berupa konsep-konsep yang

akan menjadi rujukan dalam meneliti di lapangan.

Tabel 1.
Kerangka Konseptual Penelitian

VARIABEL	INDIKATOR	SUB INDIKATOR
Dimensions for Website Service Quality **(Alvaro Rocha, 2012)**	Contents' Quality	Accuracy of Information
		Relevance of Information
		Completeness of Information
		Update of Information
	Services' Quality	Reliability
		Responsiveness
	Technical Quality	Usability
		Accessibility

(sumber: diolah peneliti dari Alvaro Rocha, 2012)

Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data skunder dapat sebagaimana pendapat Sugiono (2010:225) yaitu sumber data primer, adalah data yang diperoleh dari data-data yang dikumpulkan penulis secara langsung dari objek penelitian setelah mereka memberikan jawaban yang sesuai dengan fokus penelitian. Adapun yang menjadi sumber data perimer adalah :

Tabel 2.
Sumber Data Primer

No	Sumber Data Primer	Ket.
1	**Dinas Komunikasi dan Informasi Kab. Sleman**	
	Kepala Diskominfo Kab. Sleman	Informan 1
	Kabid Informasi dan Komunikasi	Informan 2
	Kasi Pengelolaan Informasi Publik	Informan 3
	a. Kasi Data Statistik	Informan 4
	b. Perwakilan OPD PPID Pembantu	Informan 5
2	**Masyarakat Pengguna**	
	a. Perwakilan LSM	Informan 6
	b. Perwakilan Media Massa	Informan 7
	c. Perwakilan Akademisi	Informan 8
Jumlah		**8 Orang**

(sumber: diolah peneliti, 2019)

Sedangkan sumber data skunder berasal dari dokumen-dokumen yang relevan dengan masalah penelitian, seperti Undang – undang, Peraturan Wali Kabupaten Sleman, Rencana Strategis Diskominfo Kabupaten Sleman, Rencana Kerja Diskominfo Kabupaten Sleman. dan sumber-sumber lainnya. Data sekunder ini dibutuhkan untuk melengkapi dan menunjang data primer yang berhubungan dengan pengelolaan *webportal* PPID Kabupaten Sleman.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini sebagaimana Creswell (2013:166) yaitu dengan menggunakan wawancara observasi dan dokumentasi sedangkan teknik analisa data dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik analisa data triagulasi model model interaktif sebagaimana pendapat Agus Salim (2006:20) yaitu pengumpulan dan penyajian data, reduksi data dan yang terakhir adalah verifikasi dan kesimpulan.

PEMBAHASAN

KUALITAS ISI

Alvaro Rocha (2012:374) menyatakan untuk melihat kualitas informasi yang disajikan dalam *webiste* harus terlebih dahulu mengetahui bagaimana proses informasi tersebut dalam mendapatkannya, menyusun, menyimpan, mengolah, serta memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang akurat (*Accuracy of Information)*, relevansi (*Relevance of Information*)kelengkapan (*Completeness of*

Information) dan memiliki pembaruan (*Update of Information*).

a. Akurasi Informasi (*Accuracy of Information)*

Akurasi informasi merupakan informasi yang memiliki tingkat kebenaran yang tinggi dengan sumber informasi yang jelas dan dapat dipertanggung jawabkan. Akurasi informasi sangat dipengaruhi oleh proses penentuan sumber informasi, di sisi yang lain terjadinya kesalahan dalam proses pengolahan data-data hingga penyajian dan pada akhirnya menjadi sebuah informasi yang utuh.

Pada *website* PPID Kabupaten Sleman dikategorikan 3 (tiga) jenis informasi yang disediakan di dalamnya sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik yaitu informasi berkala, informasi serta merta dan informasi setiap saat. Setiap data dan informasi akan dilakukan proses verifikasi dan validasi.

Tahap awal dalam verifikasi dan validasi data adalah menyebarkan surat edaran Diskominfo kepada seluruh jajaran perangkat daerah Kabupaten Sleman yang selanjutnya disebut dengan (PPID Pembantu) yang bertujuan untuk memberikan informasi awal terkait proses pengumpulan, pengklasifikasian, dan dokumentasi data. Setelah surat edaran disampaikan kepada setiap perangkat daerah, proses selanjutnya adalah perangkat daerah terkait wajib mengumpulkan data-data yang ada dalam Daftar Informasi dan Dokumentasi Publik (DIDP) dan melakukan proses verifikasi data berdasarkna Tupoksi masing-masing instansi. Adapun tahapan – tahapan dalam pengumpulan data sebagai berikut:

Tabel 3.1
Proses Penyusunan Daftar Informasi dan Dokumentasi Publik (DIDP) PPID Kabupaten Sleman

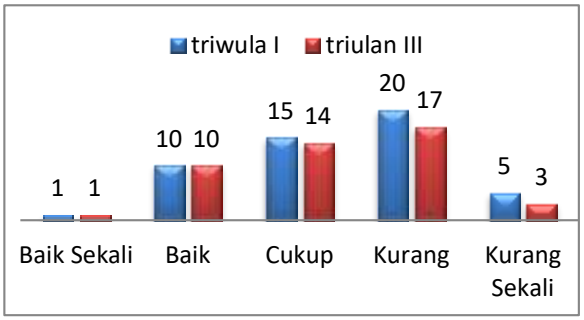
Kegiatan	Pelaksana	Jenis Informasi
Mengumpulkan informasi dan dokumentasi yang berkualitas dan relevan dengan tupoksi masing-masing komponen di PPID Kabupaten Sleman, baik yang diproduksi sendiri, dikembangkan maupun yang dikirim ke pihak lain, berupa arsip statis, dinamis, arsip aktif, arsip inaktif dan arsip vital yang dikuasai. Informasi yang dilakukan meliputi jenis dokumen, penanggung jawab pembuatan, waktu dan tempat pembuatan, serta bentuk informasi yang tersedia dalam hardcopy dan softcopy. Format pengisian dalam pengumpulan informasi dan dokumentasi pada masing-masing komponen di PPID Kabupaten Sleman.	PPID Pembantu	Berkala Serta merta Setiap saat
Mengklasifikasikan seluruh informasi dan dokumentasi yang telah dan dikumpulkan,diidentifikasi berdasarkan sifat informasi dan dokumentasi, mengklasifikasi informasi dan dokumentasi yang dikecualikan. Pengujian tentang konsekuensi dengan seksama dan penuh ketelitian sebelum menyatakan Informasi dan Dokumentasi Publik tertentu dikecualikan oleh setiap orang.	PPID Pembantu PPID Utama	Berkala Serta merta Setiap saat
Mendokumentasikan informasi publik dalam	PPID Pembantu	Berkala Serta

bentuk softcopy dan menyimpan dokumen dalam bentuk hard copy dengan mekanisme seperti mengarsipkan dan memisahkan dokumen sesuai klasifikasi informasi, dokumentasi wajib, secara berkala, serta merta dan setiap saat. Dibuat daftar Informasi dan dokumentasi yang dikecualikan		merta Setiap saat
Menetapkan DIDP secara resmi dan mengumumkannya kepada masyarakat.	PPID Utama	
Mengunggah DIDP ke *webiste* resmi PPID Utama Kabupaten Sleman dan Perangkat Daerah (PPID Pembantu) maupun sarana informasi lainnya	PPID Utama	

(Sumber : Data Skunder, 2019)

Dalam mempercepat penerapan Undang-undang KIP di Kabupaten Sleman, Diskominfo selaku PPID Utama telah melakukan proses monitoring dan evaluasi terhadap PPID pembantu di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman. Penilaian dilakukan mulai dari pembentukan PPID pembantu, Kelengkapan Standar layanan informasi publik, ketersediaan infomasi berkala, setiap saat dan serta merta.

Grafik 1.
Hasil Monev webportal PPID OPD Kabupaten Sleman, Maret 2018



(Sumber: data primer, 2019)

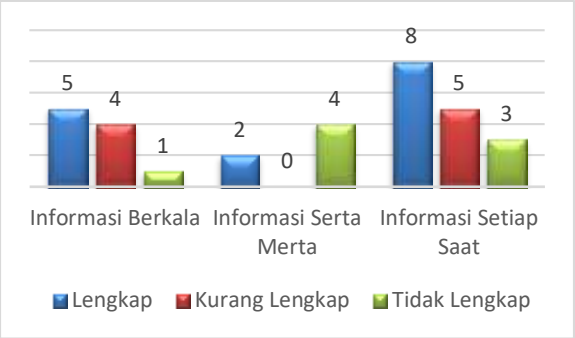
b. Relevansi Informasi (*Relevance of Information*)

Untuk memberikan informasi yang relevan dengan kebutuhan publik, pemerintah telah mengatur dalam Peraturan Komisi Informasi No 1 Tahun 2010 sebagai penjabaran dari Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Pada Bab ke tiga dalam Peraturan Komisi Informasi tersebut menjelaskan tentang informasi yang wajib disediakan dan diumumkan kepada publik oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Sleman. Informasi tersebut dibagi menjadi tiga klasifikasi yaitu informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala, informasi yang wajib diumumkan secara serta merta dan informasi yang wajib tersedia setiap saat.

c. Kelengkapan Informasi (*Completeness of Information*)

Dari hasil monotoring dan evaluasi keterbukaan informasi publik yang diselenggarakan oleh Diskominfo selaku PPID Utama Tahun 2018 lalu, menggambarkan bahwa secara keseluruhan Setiap instansi yang ada di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman telah menerapkan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik yang diidentifikasi dari pembentukan PPID pembantu, Kelengkapan Standar layanan informasi publik, ketersediaan infomasi berkala, informasi setiap saat dan informasi serta merta.

Grafik 2.
Kelengkapan Informasi Berdasarkan Jenis Informasinya Pada Webisite PPID Kabupaten Sleman



(sumber: data primer, 2019)

Pada informasi berkala, diketahui 5 jenis informasi dinyatakan lengkap yaitu Informasi tentang peraturan, keputusan, dan/atau kebijakan yang mengikat dan/atau berdampak bagi publik yang dikeluarkan oleh Badan Publik hingga Informasi tentang pengumuman pengadaan barang dan jasa sesuai denganperaturan perundang-undangan terkait. Sedangkan untu informasi yang dinyatakan kurang lengkap berjumlah 4 jenis informasi berupa Informasi tentang profil badan publik, Ringkasan informasi tentang program dan/atau kegiatan yang sedang dijalankan dalam lingkup Badan Publik hingga Ringkasan laporan keuangan dan informasi yang tidak lengkap berjumlah 1 jenis informasi yaitu Informasi tentang prosedur peringatan dini dan prosedur evakuasi keadaandarurat di setiap kantor Badan Publik.

Untuk informasi serta merta, diketahui 2 jenis informasi dinyatakan lengkap yaitu informasi yang dapat mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum seperti bencana alam dan informasi yang dapat mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum seperti persebaran daerah sumber penyakit. Sedangkan untuk informasi yang dinyatakan kurang tidak ada dan informasi yang dinyatakan tidak lengkap sebanyak 4 jenis informasi meliputi informasi yang dapat mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum seperti non bencana alam, informasi yang dapat mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum seperti bencana sosial higga informasi yang dapat mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum seperti gangguan terhadap utilitas publik.

Sedangkan untuk informasi setiap saat, diketahui 8 jenis informasi dinyatakan lengkap, meliputi Daftar Informasi Publik, informasi tentang peraturan, keputusan dan/atau atau kebijakan Badan Publik, informasi tentang organisasi, administrasi, kepegawaian, dan keuangan hingga rencana strategis dan rencana kerja Badan Publik. Sedangkan untuk informasi yang kurang lengkap berjumlah 5 jenis informasi meliputi syarat-syarat perizinan, izin yang diterbitkan dan/atau dikeluarkan berikutdokumen pendukungnya, dan laporan penaatan izin yang diberikan, jumlah, jenis, dan gambaran umum pelanggaran yang ditemukan dalampengawasan internal serta laporan penindakannya hingga data perbendaharaan atau inventaris. Dan untuk jenis informasi yang tidak lengkap berjumlah 3 jenis infomasi yaitu surat-surat perijinan dengan pihak ketiga berikut dokumen pendukungnya hingga surat menyurat pimpinan atau pejabat Badan Publik dalam rangkapelaksanaan tugas pokok dan fungsinya.

d. Pembaruan Informasi (*Update of Information*)

Jika dilihat dari struktur data dan informasi yang ada pada *webiste* PPID Kabupaten Sleman, terbagi atas dua jenis struktur data, data statis dan data dinamis. Data statis merupakan data dimana informasi yang terkandung di dalamnya tidak banyak terjadi perubahan (*update*) dalam waktu singkat, namun informasi akan diperbaharui secara berkala atau dalam satu tahun priode sekali sampai lima tahun proide. Contoh data-data statis seperti informasi profil daerah dan profil pemerintahan Kabupaten Sleman, Informasi produk unggulan daerah Kabupaten Sleman, Informasi kependudukan Kabupaten Sleman, informasi Kemiskinan Kabupaten Sleman, data keuangan Pemerintah Kabupaten Sleman, Informasi laporan kinerja badan publik Kabupaten Sleman dan Statistik Daerah Kabupaten Sleman. Sedangkan data dinamis merupakan data dimana informasi yang terkandung di dalamnya selalu terjadi pembaharuan informasi dalam waktu tertentu. Contoh dari data dinamis ini adalah informasi berkala seperti berita, agenda pemerintah dan agenda satuan kerja perangkat daerah Kabupaten Sleman.

Dari hasil analisis menunjukkan bahwa konten berita yang disediakan yang sifatnya dinamis dan selalu di*update* setiap saat, namun kenyataannya hal tersebut tidak terjadi pada konten tersebut, berita yang masih terbit pada konten tersebut tercatat tanggal 29 November 2019 sebagaimana peneliti mengakses pada 24 Desember 2019.

KUALITAS LAYANAN

a. Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan sumber daya manusia yang dimiliki oleh Diskominfo Kabupaten Sleman dilihat dari jumlah pegawai dan tingkat pendidikan, menggambarkan bahwa jumlah pegawai yang ada telah mencukupi berdasarkan pada bidang masing-masing, disamping itu latar belakang pendidikan juga telah sesuai dengan pekerjaan yang diberikan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

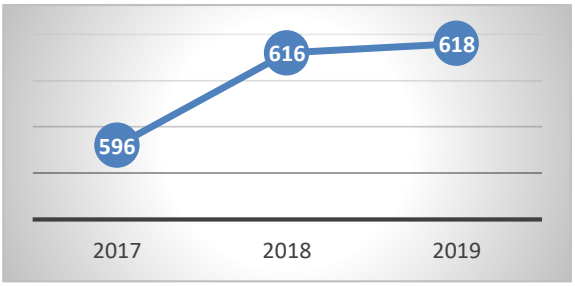
Sedangkan dari hasil laporan Rencana Kinerja Dinas Komunikasi dan Infomatika Kabupaten Sleman Tahun 2018 juga disebutkan adanya program fasilitas peningkatan SDM bidang kominikasi dan informasi, dalam program tersebut terdapat lima kegiatan yang dilakukan yaitu :

1. Bimbingan Teknis Bidang IT di aula Diskominfo Kabupaten Sleman.
2. Bimbingan Teknis Tata Kelola Data dan Tata Kelola Informasi Peserta PPID Pembantu Di Kampus UGM.
3. Bimbingan Teknis Supermarket Sampah di Kecamatan Godean.
4. Bimbingan Teknis Kehumasan;Workshop Bakohumas di Hotel Haris Jogja.

Berdasarkan Jumlah data Permohonan Informasi Publik melalui webportal PPID Kabupaten Sleman dengan alamat domain **https://ppid.slemankab.go.id** diketahui bahwa jumlah permohonan informasi publik pada tahun 2017 mencapai 596 pemohon. Sedangkan Jumlah Permohonan Informasi Publik pada tahun 2018 naik menjadi 616 dan berdasarkan laporan

PPID Utama Kabupaten Sleman per bulan November 2019 berjumlah 618 pemohon.

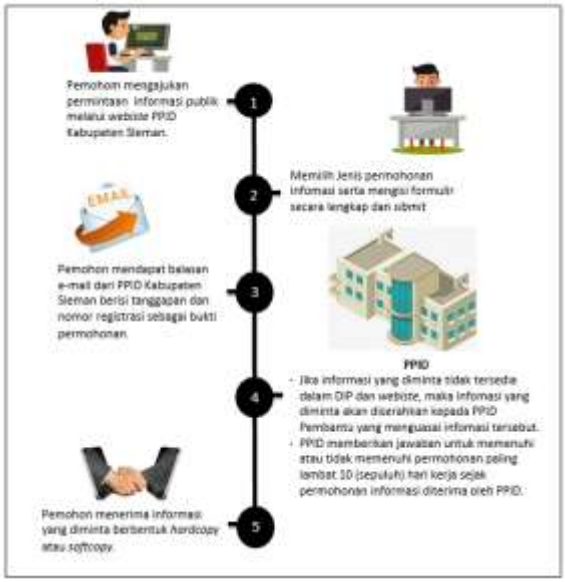
Grafik 1
Persentase permohonan informasi publik melalui webportal PPID Kabupaten Sleman Tahun 2018 – 2019



(Sumber : data primer, 2019)

b. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Dalam proses pelayanan pengajuan permohonan informasi akan berlaku syarat dan prosedur-prosedur pelayanan permohonan. Mulai dari mengisi data formulir hingga mendapatkan informasi yang dibutuhkan oleh pemohon. Proses dan prosedur dalam pelayanan permohonan informasi dapat dilihat pada gambar 1. di bawah ini.



(**Gambar 1.** prosedur dalam pelayanan permohonan informasi, data primer 2019)

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa, secara prosedur pelayanan yang diberikan oleh PPID Kabupaten Sleman telah sesusai dengan ketentuan Peraturan dan SOP Standar Pelayanan Permohonan Informasi Publik, namun dari sudut pandang masyarakat selaku pengguna menilai bahwa jangka waktu yang diberikan cukup lama, sehingga memberikan kesan bahwa daya tanggap atau sikap melayani terhadap pemohon informasi publik sangat lamban.

Sedangkan jika dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dari survey yang telah dilakukan Secara keseluruhan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kinerja dan pelayanan di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika mendapat nilai dengan kategori Memuaskan dan sangat memuaskan. Nilai IKM Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman Tahun 2018 yaitu 79,09 periode survey 10 Juli s/d 13 Oktober 2018. Dengan jumlah responden 150 orang dengan lampiran data pada tabel 2. sebagai berikut:

Tabel 2.
Hasil Survey IKM Diskominfo Kabupaten Sleman 2019

Bidang	Nilai	Kategori
Sekretariat	78,5	Baik
Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan Pengendalian Telekomunikasi	80,25	Sangat Baik
Bidang Layanan e-Government dan Persandian	79	Baik
Bidang Informasi dan Komunikasi Publik	78,87	Baik

(Sumber: data skunder, 2018)

KUALITAS TEKNIS

a. Kegunaan (*Usability*)

kegunaan atau *usability* merupakan kemudahan bagi *user* atau masyarakat dalam menggunakan *webiste* PPID Kabupaten Sleman secara efektif, efisien dan dapat memuaskan pengguna dengan tujuan untuk mendapatkan informasi-informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan Pemerintahan Kabupaten Sleman. Dimensi kegunaan (*usability)* dapat dilihat mulai dari peta navigasi pada *webiste*, kinerja (*performance),* waktu *download, webiste* mudah ditemukan, ukuran *font* (huruf), *background* warna, *layout,* tata letak logo, posisi pasilitas pencarian (*search engine*) hingga link penghubung.

(Gambar 2. Tampilan Beranda *Webiste* PPID Kabupaten Sleman, data primer, 2019)

Dari gambar 3.3 di atas dapat dijelaskan bahwa tampilan *homepage* atau beranda *webiste* PPID Kabupaten Sleman dapat dikatakan sederhana dari segi penataan menu navigasi, hal tersebut bisa dilihat dari tata letak menu navigasi utama yang tersusun secara paralel pada bagian *header web*. Menu yang disediakan mulai dari menu Beranda, Profil, Informasi Publik, Permohonan Informasi, Statistik dan Cek progress Permohonan.

Diukur dari aspek performa *webiste, usability webiste* PPID Kabupaten Sleman terbilang masih berada dibawah nilai rata-rata. Berdasarkan hasil uji coba analisa kecepatan *webiste* yang penulis lakukan dengan menggunakan bantuan aplikasi analisa web *online* yang dengan alamat ***www.gtmatrix.com***, dimana aplikai *online* ini bertujuan untuk menganalisa *performance* dari sebuah situs *webiste*atau blog dengan cara memasukkan alamat domain *webiste* atau blog yang ingin kita analisa, sehingga akan keluar hasil dari analisa terebut berupa data-data seperti gambar 3. dibawa ini.

(Gambar 3. Tampilan Analisis *Performance Webiste* Menggunakan GTmatrix, Data primer 2019)

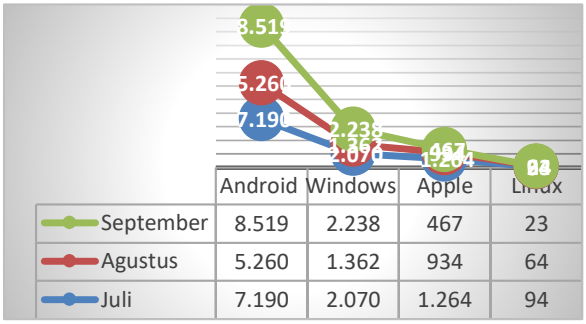
b. Aksesibilitas (*Accessibility*)

Jumlah traffict pengunjung pada *webiste* menjadi bagian penting dalam menilai seberapa baik *webiste* dapat diakses oleh penggunanya. Hal ini karena jika jumlah pengunjung sedikit yang mengakses tiap konten yang ada pada *webiste*, menunjukkan bahwa *webiste* tersebut tidak banyak diakses oleh masyarakat. Pada *webiste* PPID Kabupaten Sleman secara keseluruhan telah diakses oleh penggunanya sebanyak 13.257.778 kali per tanggal 23 Juni 2017 hingga 9 November 2019.

Berikut dibawah ini data jumlah pengunjung pada *webiste* PPID Kabupaten Sleman dengan menggunakan empat *Operation Sistem* tertinggi, yaitu Adroid,

Windows, Apple dan Linuk. Data pengunjung *webiste* ini diambil mulai dari bulan April, Mei dan Juni. Sebagaimana dapat dilihat pada grafik 2. Di bawah ini.

Grafik 2.
Jumlah Pengunjung *webiste* PPID Kabupaten Sleman Bulan Juni, Agustus, September 2019



(sumber: data primer, 2019)

Dari grafik 2. di atas dapat dijelaskan bahwa pada bulan Juli 2019 jumlah yang mengakses *webiste* PPID Kabupaten Sleman sebanyak 11.274 pengunjung, yang terbagi dari pengguna Android sebanyak 8.519 kali akses, pengguna Windows sebanyak 2.238 kali akses, pengguna Apple sebanyak 467 kali akses dan pengguna Linux sebanyak 23 kali akses. Sedangkan pada bulan Agustus 2019 jumlah yang mengakses *webiste* PPID Kabupaten Sleman sebanyak 7.620 yang terbagi dari pengguna Android sebanyak 5.260 kali akses, pengguna Windows sebanyak 1.362 kali akses, pengguna Apple sebanyak 934 kali akses dan pengguna Linux sebanyak 64 kali akses. Pada bulan September 2019 total jumlah yang mengakses *webiste* PPID Kabupaten Sleman sebanyak 10.618 kali akses, yang terbagi dari pengguna Android sebanyak 7.190 kali akses, pengguna Windows sebanyak 2.070 kali akses, pengguna Apple sebanyak 1.264 kali akses dan pengguna Linux sebanyak 94 kali akses. Secara keseluruhan, pengguna dengan OS Android menempati posisi paling tinggi mengakases *webiste* PPID Kabupaten Sleman dengan jumlah 20.969 kali akses.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengamatan dan analisis yang dilakukan oleh peneliti dengan judul penelitian "Kualitas Layanan Keterbukaan Informasi Publik berbasis webportal pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Sleman Tahun 2019". Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori *Dimensions for Website Quality* (Alvaro Rocha, 2012) untuk mengukur kualitas *website* Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Sleman dengan menggunakan 3 (tiga) indikator yaitu :*Contents' Quality* (Kualitas Informasi), *Services' Quality* (Kualitas Layanan), dan *Technical Quality* (Kualitas Teknis). Berdasarkan pembahasan diatas, maka jawaban dari rumusan masalah yang menjadi tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

a) Kualitas Informasi
   Kualitas informasi yang disajikan pada *website* PPID Kabupaten Sleman dapat dikatakan telah memiliki akurasi informasi yang baik, informasi memiliki relevansi dengan kebutuhan masyarakat dan memiliki kebaharuan informasi yang baik, namun dalam *updating information,* informasi yang disajikan masih tergolong kurang *update*.
b) Kualitas Layanan

Kualitas layanan yang diberikan oleh pengelola *website* PPID Kabupaten Sleman masih tergolong kurang baik, hal tersebut disebabkan oleh kurangnya daya tanggap pengelola sehingga proses permohonan informasi memakan waktu cukup panjang dan harus menunggulama hingga informasi yang dimohonkan diberikan kepada pemohon.

c) Kualitas Teknis
Secara keseluruhan kualitas teknis pada *website* PPID Kabupaten Sleman dapat dikatakan masih kurang baik, hal tersebut terbukti dari kinerja *website* yang masih lambat. Namun dari sisi kegunaan dan aksesibilitas *website* PPID Kabupaten Sleman dapat dikatakan cukup baik. Hal tersebut dilihat dari *website* mudah dioperasikan, navigasi yang mudah dipahami, dan memilikin tata letak yang baik, sedangkan dari aksesibilitas *website* memiliki jumlah pengunjung yang sangat tinggi.

SARAN

Berdaskan hasil penelitian yang telah diuraikan diatas maka saran yang diajukan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Agar menjadi perhatian untuk meningkatkan optimasi *webiste* dengan melakukan *upgrade* pada server ke yang lebih tinggi.
2. Agar menjadi perhatian meningkatkan sistem keamanan pada *webiste* PPID Kabupaten Sleman dengan pemasangan sertifikat elektronik (*Trusmark*) atau *Secure Sockets Layer* (SSL).
3. Agar melakukan program bimbingan teknis (Bimtek) dan pelatihan lainnya kepada setiap PPID untuk meningkatkan pemahaman manajemen data dan informasi.
4. Agar melakukan koordinasi lebih baik antara Petugas Pengolah Data dan Informasi (PEDASI) yang ada pada setiap SKPD dengan PPID Utama.
5. Agar dapat melakukan evaluasi dalam tata kelola data dan informasi serta melakukan koordinasi dengan PPID pembantu guna memberikan daya tanggap yang cepat terhadap permohonan informasi yang diajukan oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Álvaro Rocha (2012). Framework for a global quality evaluation of a website. Online Information Review, Vol.36(3) http://dx.doi.org/10.1108/14684521211241404

Bhavneet Dhindsa, Malika Narang, Kavita Choudhary, (2013) *Benefits and cHlm.lenges of e-governance portal, International Journal of Soft Computing and Engineering*. Vol. 3 (5). https://pdfs.semanticscholar.org/60f9/8581d28c02a18e8042a28cb89865bb666160.pdf

Fandy Tjiptono. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service.Edisi V*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Rosenbaum, D.P., Graziano, L.M., Stephens, C.D., & Shuck, A.M. (2011). *Understanding community*

policing and legitimacy-seeking behavior in virtual reality: A nation study of municipal police websites. Police Quarterly, Vol.14 (1), https://doi.org/10.1177/1098611110392722

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Toni Wijaya. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks

Zulian Yamit, 2005, *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia

Meleong, Lexy. J. *Metode pedelitian kualitatif (Ed)*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.2012

John W Cereswell, 2013, *Research Design Qualitative, Quantitative and Mixed Approuch*, (California: SAGE Publication

Agus Salim, 2006, *Teori Dan Paradigma Penelitian Sosial,* Laboraturium (Yogyakarta: IP UMY.