

**STUDI FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KETIDAKEFEKTIFAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK MELALUI
WEBSITE PADA BALITBANGDA PROVINSI LAMPUNG**

Skripsi

Oleh:

GIANIN CAHYA DAMARA

NPM 2116021021



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

BANDAR LAMPUNG

2025

**STUDI FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KETIDAKEFEKTIFAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK MELALUI
WEBSITE PADA BALITBANGDA PROVINSI LAMPUNG**

**Oleh
GIANIN CAHYA DAMARA**

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai
Gelar SARJANA ILMU PEMERINTAHAN**

Pada

**Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG**

2025

ABSTRAK

STUDI FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KETIDAKEFEKTIFAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK MELALUI WEBSITE PADA BALITBANGDA PROVINSI LAMPUNG

Oleh

Gianin Cahya Damara

Pelayanan informasi publik melalui website Balitbangda Provinsi Lampung merupakan bagian dari implementasi *e-government* dalam meningkatkan keterbukaan informasi dan efisiensi layanan publik. Idealnya, website ini berfungsi sebagai jembatan interaksi antara masyarakat dan pemerintah, memberikan akses informasi yang akurat, transparan, dan interaktif. Namun, secara faktual, masih terdapat tantangan dalam implementasi layanan, seperti masih kesulitan akses pelayanan informasi publik melalui website balitbangda, kualitas penyelenggara masih rendah, rendahnya literasi digital dan navigasi website, serta tidak ada ruang partisipasi publik. Penelitian ini berusaha untuk menganalisis bagaimana penerapan pelayanan informasi publik melalui website Balitbangda Provinsi Lampung serta menganalisis mengapa pelayanan informasi publik melalui website tidak efektif. Secara teoritis, penelitian ini mengacu pada dimensi implementasi *e-government* yang mencakup aspek *Support, Capacity, Value*. Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi pelayanan informasi publik *e-government* mencakup aspek ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara dengan pengelola website dan masyarakat pengguna, observasi langsung, serta dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan informasi publik melalui website Balitbangda Provinsi Lampung belum efektif.

Kata Kunci : Implementasi, Pelayanan Informasi Publik, *E-Government*

ABSTRACT

An Analysis of the Factors Contributing to the Ineffectiveness of Public Information Services via the Website of the Research and Development Agency Balitbangda of Lampung Province

By

Gianin Cahya Damara

Public information services through the Balitbangda Province of Lampung website are part of the implementation of e-government to enhance information transparency and public service efficiency. Ideally, this website serves as a bridge for interaction between the public and the government, providing accurate, transparent, and interactive information access. However, in reality, there are still challenges in service implementation, such as low service provider quality, limited digital literacy among the public, lack of socialization regarding online service procedures, and limited interactive features on the website. This study aims to analyze the implementation of public information services through the Balitbangda Province of Lampung website and identify the factors influencing it. Theoretically, this study refers to the public service implementation model, which includes aspects such as information accuracy, accessibility, responsiveness, transparency, interactivity, data security, system efficiency, and user satisfaction. The factors influencing the implementation of public information services include program target accuracy, program socialization, program objectives, and program monitoring. The research method used is qualitative research with a descriptive approach. Data were collected through interviews with website administrators and public users, direct observations, and documentation. Data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of the study show that the implementation of public information services through the Balitbangda Lampung Province website is still not effective. This is due to several obstacles, such as new policies introducing different service systems that the public is not yet accustomed to, lack of socialization resulting in many people being unaware of the web-based service system, which in turn leads to a lack of understanding of how to use the website, and frequent server network issues that hinder the service process.

Keywords : Implementation, Public Information Services, E-Government

HALAMAN PERSETUJUAN

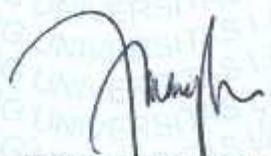
Judul Skripsi : **STUDI FAKTOR - FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KETIDAKEFEKTIFAN
PELAYANAN INFORMASI PUBLIK MELALUI
WEBSITE PADA BALITBANGDA
PROVINSI LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : **Gianin Cahya Damara**
Nomor Pokok Mahasiswa : **2116021021**
Program Studi : **S-1 Ilmu Pemerintahan**
Jurusan : **Ilmu Pemerintahan**
Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



Dr. Maulana Mukhlis, S.Sos., M.I.P.
NIP. 197804302008121001

2. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan



Tabah Maryanah
NIP 197106042003122001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Dr. Maulana Mukhlis, S.Sos., M. IP.**



Penguji Utama : **Prof. Dr. Feni Rosalia, M. Si.**



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.
NIP. 1976082120 0003 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: **28 Mei 2025**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah berlaku di Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 28 Mei 2025

Ya:  ataan

Gianin Cahya Damara

NPM 2116021021

RIWAYAT HIDUP



Penulis Bernama Gianin Cahya Damara, dilahirkan di Kota Bandar Lampung pada tanggal 27 September 2002 yang merupakan anak keempat dari keempat bersaudara, putra dari Bapak Kusmara dan Ibu Junariah.

Jenjang pendidikan Penulis dimulai dari TK Athfal Perwanida Kota Bandar Lampung yang diselesaikan tahun 2006, Sekolah Dasar (SD) diselesaikan di SD.

Negeri 1 Pahoman Kota Bandar Lampung tahun 2015, Sekolah Menengah Atas (SMA) diselesaikan di SMA. Negeri 10 Kota Bandar Lampung pada tahun 2021. Kemudian pada tahun 2021 Penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri (PTN) di Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi (SNMPTN) dan dinyatakan lulus pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

Selama masa perkuliahan di Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Unila, Penulis mengikuti berbagai kegiatan baik akademik maupun non akademik dalam mengasah *skill* diri Penulis. Penulis bergabung pada HMJ Ilmu Pemerintahan sebagai Anggota Biro V pada tahun 2023. Penulis mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) pada tahun 2024 di Desa Rejosari, Kecamatan Penawar Tama, Kabupaten Tulang Bawang. Selanjutnya, penulis ikut serta dalam program Merdeka Belajar Kampus Merdeka di Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Lampung.

MOTTO

“Orang tua dirumah menanti kepulanganmu dengan hasil yang membanggakan, jangan kecewakan mereka. Simpanlah keluhmu, sebab letihmu tak sebanding dengan perjuangan mereka menghidupimu”

(Ika DF)

“Orang lain ga akan bisa paham *struggle* dan masa sulit kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini”

(Gianin)

PERSEMBAHAN



Alhamdulillahirobbil'alamin telah Engkau Ridhai Ya Allah langkah hamba Mu,
sehingga pada akhirnya Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW semoga kelak Skripsi ini
dapat memberikan ilmu yang bermanfaat.

dan

Ku Persembahkan karya sederhana ini kepada:

Bapak dan Mama tercinta

Kusmara dan Junariah

Terima kasih yang tak terhingga atas dukungan dan pengorbanan yang telah
diberikan dalam setiap langkah ku, dan terima kasih atas doa dan kasih sayang
yang selalu dicurahkan tiada hentinya.

Terima kasih untuk keluarga besar “**Jurusan Ilmu Pemerintahan**” dan
Almamater tercinta “**Universitas Lampung**”

SANWACANA

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah puji syukur peneliti haturkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Studi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Ketidakefektifan Pelayanan Informasi Publik Melalui Website Pada Balitbangda Provinsi Lampung”**. Tak lupa Shalawat serta salam tercurah limpahkan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan yang baik dan pemimpin bagi kita semua.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan di Universitas Lampung. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan masih banyak terdapat kekurangan dan keterbatasan kemampuan serta pengetahuan yang penulis miliki. Skripsi ini dapat terselesaikan atas bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Suatu kebanggaan bagi penulis melalui sanwacana ini mengucapkan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A. I.P.M., selaku Rektor Universitas Lampung.
2. Ibu Dr. Anna Gustina Zainal, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
3. Bapak Prof. Dr. Noverman Duadji, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
4. Bapak Dr. Arif Sugiono, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Keuangan dan Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
5. Bapak Dr. Robi Cahyadi Kurniawan, S.I.P., M.A., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
6. Ibu Dr. Tabah Maryanah selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Lampung.

7. Bapak Dr. Maulana Mukhlis S.Sos, M.IP., selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu dalam proses bimbingan skripsi dari awal sampai skripsi ini terselesaikan, yang telah memberikan waktu luang dan memberikan saran serta masukannya demi keberhasilan penyelesaian skripsi dengan baik. Terima kasih sebanyak-banyaknya penulis ucapkan atas bimbingannya baik dalam hal akademik maupun non akademik, terima kasih atas banyaknya pengalaman yang telah bapak berikan. Semoga bapak sehat selalu dan dalam setiap langkah selalu dalam perlindungan Allah SWT.
8. Ibu Prof. Dr. Feni Rosalia, M.Si. selaku Dosen Pembahas yang telah memberikan saran dan kritik serta masukan yang membangun sehingga skripsi ini menjadi lebih baik. Terima kasih sebanyak-banyaknya, semoga ibu selalu sehat dan dalam setiap langkah selalu dalam perlindungan Allah SWT.
9. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung meski tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas pengalaman dan ilmu pengetahuan yang telah diberikan.
10. Staf Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Terima kasih sudah membantu penulis dalam hal administrasi perkuliahan selama ini. Semoga sehat selalu dan selalu dalam lindungan Allah SWT.
11. Cinta pertama dan belahan jiwaku, Bapak Kusmara dan Mama Junariah. Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang di berikan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan, namun mereka mampu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Semoga bapak dan mama sehat. Panjang umur dan Bahagia selalu.
12. Aa dan teteh penulis, Galang, Geby, Gita yang selalu memberikan dukungan, semangat, do'a yang tak pernah putus kepada penulis. Terima kasih aa dan teteh selalu hadir dan memberikan pengalaman-pengalaman baru kepada penulis. Semoga aa dan teteh selalu sehat, sukses dalam berkarir.
13. Teman-teman seperjuangan Jurusan Ilmu Pemerintahan, Karen, Biya, Bella, Elsa, Nisa, Nadira, Desta. dan teman-teman lainnya yang tidak dapat penulis

sebutkan satu-persatu terima kasih telah mengisi hari-hari penulis dari awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan. Semoga kelak kita semua menjadi orang-orang yang sukses. Aamiin.

14. Kepada partner teman hidup saya yang terkasih, Rafli yang menjadi salah satu penyemangat karena selalu ada dalam suka maupun duka dan tak hentinya memberikan semangat dan dukungan serta bantuan baik tenaga, pikiran, materi. Terimakasih banyak telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya serta telah menjadi pendengar yang baik, menghibur, penasehat yang baik, senantiasa memberikan cinta dan semangat untuk pantang menyerah.
15. Terakhir, penulis mengucapkan terimakasih kepada diri saya sendiri yang telah bertahan hingga saat ini disaat penulis tidak percaya terhadap dirinya sendiri, mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan untuk menyerah walau sesulit apapun skripsi ini, penulis tetap ingat bahwa setiap langkah kecil yang diambil adalah bagian dari perjalanan, meskipun terasa sulit. Tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba sebab “Skripsi yang berhasil adalah skripsi yang selesai”.

Terima kasih sekali lagi penulis ucapkan kepada semua pihak yang terlibat dalam proses penyelesaian skripsi ini. Akhir kata semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi keberlangsungan proses pembelajaran, penelitian dan pengabdian khususnya di bidang pemerintahan kepada masyarakat di Universitas Lampung.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bandar Lampung, 28 Mei 2025
Penulis

Gianin Cahya Damara
NPM. 2116021021

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
RIWAYAT HIDUP	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
SANWACANA	xi
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian	16
1.4 Manfaat Penelitian	17
II. TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1 Konsep Kebijakan Publik	18
2.2 Konsep Implementasi Kebijakan Publik	19
2.3 Variabel Penerapan <i>E-Government</i>	21
2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi E-Government	23
2.5 Konsep Informasi Publik	24
2.5.1 Pentingnya Website Pemerintah Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	25
2.5.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Informasi Publik	26
2.6 Pelayanan Informasi Publik	26
2.6.1 Perencanaan Pengelolaan Website Dalam Peningkatan Pelayanan Informasi Publik	28

2.6.2	Terpenuhinya Pelayanan Informasi Publik	30
2.6.3	Klasifikasi <i>E-Government</i>	32
2.6.4	Evaluasi Website	33
2.7	Kerangka Pikir	34
III.	METODE PENELITIAN	37
3.1	Tipe Penelitian	37
3.2	Fokus Penelitian	38
3.3	Jenis dan Sumber Data	40
3.4	Teknik Pengumpulan Data	41
3.5	Informan Penelitian	42
3.6	Teknik Pengolahan Data	43
3.7	Teknik Analisis Data	44
3.8	Teknik Validasi Data	45
IV.	HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1	Penerapan Pelayanan Informasi Publik Melalui Website Balitbangda	
Provinsi Lampung		47
4.1.1	Support	51
4.1.2	<i>Capacity</i>	55
4.1.3	<i>Value</i>	64
4.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Ketidakefektifan Pelayanan	
Informasi Publik		66
4.2.1	Ketepatan Sasaran Program	66
4.2.2	Sosialisasi Program	70
4.2.3	Tujuan Program	73
4.2.4	Pemantauan Program	76
V.	SIMPULAN DAN SARAN	81
5.1	Simpulan	81
5.2	Saran	82
	DAFTAR PUSTAKA	83
	LAMPIRAN	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tugas dan Wewenang Balitbangda Provinsi Lampung	5
Tabel 2. Jenis Pelayanan Informasi Publik Balitbangda Provinsi Lampung	7
Tabel 3. Jumlah Kunjungan Website Balitbangda Provinsi Lampung	9
Tabel 4. Permasalahan Penerapan Pelayanan Informasi Publik Melalui Website Balitbangda Provinsi Lampung	10
Tabel 5. Daftar Website Pelayanan Informasi Publik Terpadu	31
Tabel 6. Informan Penelitian	44
Tabel 7. Anggaran Balitbangda Provinsi Lampung	58
Tabel 8. Sarana Teknologi Penunjang Implementasi Website Pada Balitbangda Provinsi Lampung	62
Tabel 9. Data SDM Balitbangda Provinsi Lampung	65
Tabel 10. Data Jumlah Penduduk Provinsi Lampung Menggunakan Elektronik 2016-2023	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Website Balitbangda Provinsi Lampung	4
Gambar 2. Kenaikan Jumlah Pengguna Website Pelayanan Informasi Publik	6
Gambar 3. Pemantauan Program Website Balitbangda	80

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejalan dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik Pasal 15 mengenai kewajiban penyelenggaraan pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, melaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Pelayanan publik juga didasari oleh kinerja pegawai yang melaksanakan tugasnya dalam memenuhi kebutuhan semua kebutuhan masyarakat yang mana hal itu di dukung oleh sarana prasarana yang memadai dalam memberikan kepuasan pelayanan terhadap masyarakat.

Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah (Balitbangda) Provinsi Lampung memiliki tugas utama melakukan penelitian dan pengembangan di bidang pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan di tingkat provinsi. Sebagai lembaga strategis, Balitbangda bertanggung jawab dalam menghasilkan kebijakan berbasis bukti yang relevan untuk mendukung pembangunan daerah. Selain itu, Balitbangda juga bertugas menyusun program penelitian yang sesuai dengan prioritas pembangunan dan kebutuhan masyarakat Lampung, serta mengoordinasikan kegiatan penelitian dengan instansi lain agar selaras dengan tujuan pembangunan daerah. Balitbangda di tingkat provinsi dan Kabupaten/Kota memiliki fungsi yang saling melengkapi. Di tingkat Kabupaten/Kota, Balitbangda lebih fokus pada pengumpulan data lokal, pelaksanaan penelitian teknis, dan implementasi kebijakan berdasarkan kebutuhan masyarakat setempat.

Keterbukaan informasi dengan disahkannya Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP). Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik memberikan jaminan kepastian khususnya bagi masyarakat untuk dapat mengakses informasi yang ada di badan publik.

Sebagaimana ketentuan Pasal 7 ayat 1 dan 2, bahwa Badan Publik wajib menyediakan, memberikan dan menerbitkan Informasi Publik yang berada dibawah kewenangannya kepada pemohon informasi publik selain informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan dan badan publik wajib menyediakan informasi publik yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan. Hal ini menunjukkan tidak ada lagi celah bagi badan publik untuk tidak atau bahkan menghalang-halangi masyarakat untuk mengetahui semua informasi yang tersedia.

E-government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan (Sosiawan, 2008:99). *E-government* memfasilitasi penyediaan informasi pemerintahan yang relevan dalam bentuk elektronik kepada warga secara tepat waktu dan pelayanan yang lebih baik kepada warga. *E-government* menyajikan dorongan yang luar biasa untuk bergerak maju dengan kualitas yang lebih tinggi, hemat biaya, layanan pemerintah dan hubungan yang lebih baik antara masyarakat dan pemerintah Safeena dan Kammani (2013:5). Keuntungan yang paling diharapkan dari *e-government* adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik (Sosiawan, 2008:108).

Pada era globalisasi perkembangan website dalam bidang pelayanan publik telah membawa banyak kemajuan sebab pelayanan publik yang dulunya digunakan oleh pemerintah adalah pelayanan dengan cara datang ke kantor untuk memberikan keluhan terkait masalah yang dialami agar dibantu oleh pihak yang bertugas dalam memberikan pelayanan sehingga banyak masyarakat protes tentang pelayanan yang dianggap rumit ini karena dianggap kaku dan kurang efektif dalam memberikan pelayanan. Namun setelah adanya website pelayanan menjadi lebih fleksibel serta semakin berorientasi pada kepuasan pengguna yang mana pelayanan dapat dilakukan tanpa harus diberikan secara tatap muka dan semua bisa berjalan dengan cepat dan *realtime*.

Wheelan dan Hunger (2004:53) menyatakan bahwa sistem informasi dan teknologi informasi komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai dukungan tetapi juga sebagai elemen kunci dalam operasional. Memiliki potensi yang tinggi dan bersifat strategis, serta digunakan untuk meningkatkan implementasi, efisiensi, dan produktivitas di dalam organisasi. Oleh karena itu, pemanfaatan sistem informasi dan teknologi informasi komunikasi dapat membantu setiap Instansi Pemerintah Daerah di Provinsi Lampung dalam mencapai *e-government* yang merupakan alternatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik kepada masyarakat.

Adapun manfaat pelayanan secara *online* menurut Rusmanto (2022:64) yaitu mampu menghemat biaya, mampu menghemat waktu tanpa harus datang ke kantor dimana pelayanan berada, lebih transparan karena dilakukan melalui pemanfaatan website guna memperoleh pelayanan publik yang diinginkan. Salah satu instansi pemerintah Provinsi Lampung yang memanfaatkan teknologi berbasis website adalah Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah dalam memberikan pelayanan informasi publik mengimplementasikan sistem pelayanan berbasis website untuk meningkatkan implementasi pelayanan kepada masyarakat. Balitbangda Provinsi Lampung menyediakan beberapa layanan publik melalui platform digitalnya, seperti sistem informasi penelitian, pengembangan daerah, perpustakaan digital hasil penelitian, dan database inovasi daerah.

Balitbangda Provinsi Lampung telah mempublikasikan situs website yang diluncurkan pada tahun 2018 yang diatur dalam Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 1 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Komunikasi dan Informatika. Website ini dirancang sebagai inovasi yang mendukung penyebaran informasi hasil penelitian dan pengembangan yang dilakukan oleh Balitbangda Provinsi Lampung melalui website ini masyarakat dapat dengan mudah mengakses berbagai informasi terkait program prioritas penelitian, hasil kajian strategis, data pembangunan daerah, dan inovasi teknologi yang telah dikembangkan.

Website ini juga memuat informasi tentang layanan konsultasi penelitian, kerja sama penelitian, serta publikasi ilmiah untuk mendukung pembangunan berbasis pengetahuan di Provinsi Lampung. Disamping itu website menyediakan fitur interaktif yang memungkinkan masyarakat, akademisi, dan pihak terkait lainnya untuk memberikan masukan, usulan, atau pengaduan guna meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik yang dimana itu semua awalnya bisa dilihat secara langsung dialihkan secara *online* oleh Balitbangda Provinsi Lampung sejalan dengan rangka melaksanakannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 sehingga bisa didapatkan melalui website yang telah disediakan oleh Balitbangda Provinsi Lampung.



Gambar 1. Website Balitbangda Provinsi Lampung
 Sumber: <https://balitbangda.lampungprov.go.id/>

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini menjadikan website sebagai media interaksi yang sangat penting dan tidak dapat dihindari dalam pelayanan informasi pemerintah kepada masyarakat Provinsi Lampung. Website berperan penting dalam keberhasilan interaksi tersebut sebagai salah satu bentuk komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah. Pada tahun 2019, hanya 3 dari 34 Instansi Pemerintah Daerah yang memiliki website sebagai interaksi dalam pelayanan informasi publik Provinsi Lampung yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika “diskominfo.lampungprov.go.id” tahun 2017, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan “disdikbud.lampungprov.go.od” tahun

2018, dan Dinas Kesehatan “dinkes.lampungprov.go.id” tahun 2018. Mulai tahun 2019 setiap Instansi Pemerintah Daerah mulai memiliki website masing-masing sebagai wadah untuk berkomunikasi begitu juga 15 Kabupaten/Kota di Provinsi Lampung yang kini telah memanfaatkan website sebagai media interaktif untuk menyebarkan informasi.

Tabel 1. Tugas dan wewenang Balitbangda Provinsi Lampung

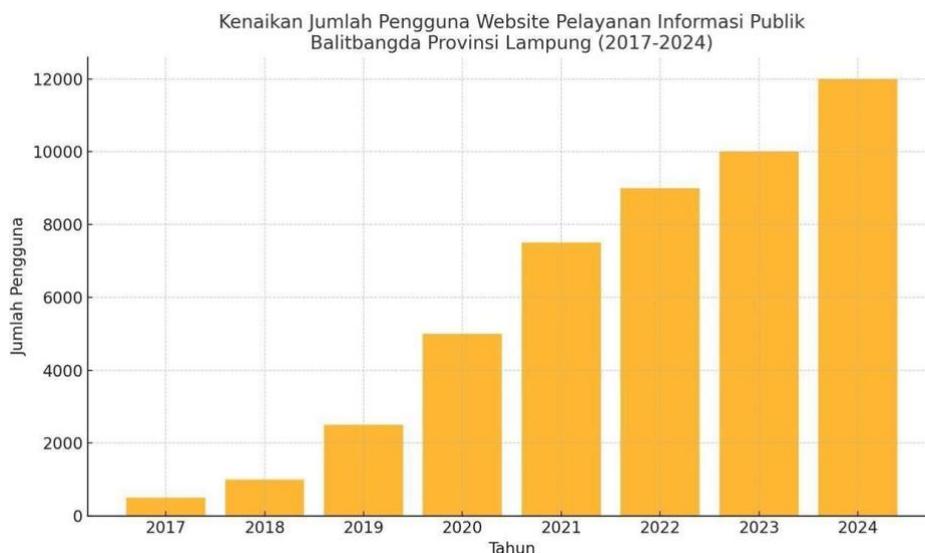
No	Lembaga	Tugas dan Wewenang
1.	Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah (Balitbangda) Provinsi Lampung	Melakukan penelitian dan pengembangan di bidang pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan di tingkat Provinsi Menyusun kebijakan berbasis hasil penelitian untuk mendukung pembangunan daerah Melaksanakan koordinasi penelitian dengan instansi pemerintah, akademisi, dan pihak swasta Memberikan rekomendasi hasil penelitian untuk mendukung kebijakan pemerintah daerah
2.	Balitbangda Kabupaten/Kota	Melaksanakan penelitian dan pengembangan sesuai kebutuhan lokal di tingkat Kabupaten/Kota Mengumpulkan data dan informasi untuk mendukung kebijakan daerah Mengimplementasikan rekomendasi penelitian pada tingkat lokal

Sumber: <https://balitbangda.lampungprov.go.id/>

pembagian tugas dan wewenang antara Balitbangda Provinsi Lampung dengan Balitbangda di tingkat Kabupaten/Kota. Pada tingkat provinsi, Balitbangda memiliki peran strategis dalam merancang dan melaksanakan kegiatan penelitian serta pengembangan yang mencakup berbagai sektor pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan. Tugas utama lembaga ini tidak hanya terbatas pada pelaksanaan riset, tetapi juga menyusun kebijakan berbasis hasil penelitian yang bertujuan mendukung arah pembangunan daerah secara menyeluruh. Selain itu, Balitbangda Provinsi juga berperan sebagai penghubung antara instansi pemerintah, akademisi, dan sektor swasta dalam upaya memperkuat kolaborasi

penelitian yang bersifat lintas sektor. Hasil-hasil penelitian yang diperoleh kemudian digunakan sebagai dasar rekomendasi kebijakan kepada pemerintah daerah.

Balitbangda di tingkat Kabupaten/Kota lebih berfokus pada pelaksanaan penelitian yang relevan dengan kondisi dan kebutuhan lokal. Mereka bertanggung jawab dalam menghimpun data serta informasi yang diperlukan untuk menunjang perumusan kebijakan daerah setempat. Selain itu, lembaga ini juga bertugas menerapkan hasil penelitian yang telah disesuaikan dengan konteks lokal, sehingga kebijakan yang diambil lebih tepat sasaran dan berdampak langsung terhadap masyarakat. Pembagian tugas ini menunjukkan adanya hubungan yang saling melengkapi antara tingkat provinsi dan kabupaten/kota, yang pada akhirnya mendukung terwujudnya pembangunan daerah yang lebih berbasis data, terukur, dan inovatif.



Gambar 2. Kenaikan Jumlah Pengguna Website Pelayanan Informasi Publik

Sumber: <https://balitbangda.lampungprov.go.id/>

Berdasarkan data diatas kenaikan jumlah website pelayanan informasi publik yang dikelola oleh Balitbangda Provinsi Lampung dari tahun 2017 hingga 2024. Pada tahun 2017, jumlah website tercatat sebanyak 500 pengguna yang kemudian meningkat secara bertahap menjadi 4.500 pengguna pada tahun

2020. Periode ini mencerminkan upaya awal dalam memperkuat digitalisasi pelayanan publik. Kenaikan yang lebih signifikan terjadi melalui mulai tahun 2021 dimana jumlah website mencapai 6.000 pengguna dan terus bertambah hingga 12.000 pada tahun 2024. Pertumbuhan ini menunjukkan respons positif terhadap kebutuhan masyarakat akan layanan berbasis digital. Peningkatan ini didorong oleh kemajuan teknologi, kebijakan pemerintah daerah yang mendukung transparansi, sehingga tingginya permintaan masyarakat untuk akses informasi yang mudah dan cepat.

Peningkatan jumlah pengguna ini didorong oleh beberapa faktor utama, seperti pesatnya perkembangan teknologi, kebijakan pemerintah daerah yang mendorong transparansi serta keterbukaan informasi, dan tingginya permintaan masyarakat terhadap akses informasi yang mudah, cepat, dan efisien. Selain itu, pergeseran ke platform digital semakin penting pasca pandemi COVID-19, di mana interaksi langsung dibatasi dan layanan daring menjadi kebutuhan utama. Peningkatan infrastruktur digital serta komitmen pemerintah dalam mendorong tata kelola pemerintahan berbasis elektronik *E-Government* turut berperan dalam mendorong masyarakat memanfaatkan platform daring. Dengan demikian, website tersebut tidak hanya berfungsi sebagai media informasi, tetapi juga menjadi cerminan kesiapan institusi dalam menghadapi transformasi digital dalam pelayanan publik.

Tabel 2. Jenis Pelayanan Informasi Publik Balitbangda Provinsi Lampung

No	Jenis Pelayanan Informasi Publik	Penjelasan
1.	Dukungan kajian dan penelitian	Layanan ini membantu masyarakat dalam melakukan kajian terkait isu- isu yang relevan dengan pembangunan daerah. Dukungan yang diberikan berupa bantuan teknis, data, atau informasi lain yang diperlukan untuk keperluan kajian

2. Penyediaan data penelitian	Layanan ini menyediakan data hasil penelitian yang sudah dikumpulkan oleh Balitbangda Provinsi Lampung pelayanan ini bertujuan agar masyarakat, akademisi, atau Lembaga lain bisa mengakses data yang telah dianalisis dan disajikan dalam bentuk yang mudah dipahami
3. Konsultasi pengembangan	Layanan ini ditujukan untuk membantu masyarakat dalam pengembangan program yang berhubungan dengan pembangunan daerah, kebijakan publik, dan penelitian
4. Pelaporan dan dokumentasi inovasi daerah	Pelayanan ini berfokus pada penyusunan laporan dan pendokumentasian inovasi yang ditemukan ditingkat daerah dokumentasi ini untuk memastikan inovasi yang berhasil dapat disebar luaskan
5. Pengajuan permohonan layanan	Layanan ini memberikan kemudahan bagi masyarakat yang ingin mengakses berbagai layanan yang disediakan oleh Balitbangda Provinsi Lampung seperti data penelitian, konsultasi pengembangan, dan dukungan penelitian
6. Layanan pusat data	Layanan pusat data yang dikelola Balitbangda Provinsi Lampung untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola, dan menyediakan data terkait penelitian, inovasi, dan pembangunan daerah. Layanan ini dirancang untuk melayani kebutuhan data dari berbagai pihak seperti pemerintah daerah, peneliti dan akademisi, masyarakat umum atau pelaku usaha
7. Layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR)	Layanan ini dikelola oleh Balitbangda Provinsi Lampung merupakan platform pengaduan berbasis digital yang memfasilitasi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, pengaduan, dan saran terkait pelayanan publik maupun isu-isu pembangunan daerah. Layanan ini bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan pemerintah.

Dengan dibuatnya website balitbangda.lampungprov.go.id dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dan pihak-pihak terkait dalam mendapatkan pelayanan, dimana dengan adanya website ini masyarakat tidak perlu datang ke kantor dan cukup dirumah saja sudah bisa mengakses layanan website melalui hp pribadi. Layanan ini mencakup dukungan kajian, penyediaan data penelitian, konsultasi pengembangan, dan pelaporan inovasi daerah selain itu masyarakat dapat memanfaatkan data dan hasil penelitian untuk mengembangkan potensi lokal seperti usaha mikro, inovasi desa, atau kegiatan berbasis komunitas.

Setelah itu masyarakat bisa memilih layanan yang dibutuhkan sesuai dengan permohonan yang diajukan beserta dokumen persyaratan yang harus diunggah, dan data yang telah selesai akan dikirimkan ke email sipengurus dan bisa dicetak sendiri oleh sipengurus tanpa harus datang ke Balitbangda Provinsi Lampung dan pelayanan ini menjadi mudah bagi masyarakat dan menjadi praktis, dimana saja, kapan saja bisa mendapatkan pelayanan.

Tabel 3. Jumlah Kunjungan Website Balitbangda Provinsi Lampung

Website Balitbangda Provinsi Lampung	
Kategori	Jumlah
Kajian indeks pembangunan manusia	5.324 Kunjungan
Laporan kajian potensi investasi daerah	3.845 Kunjungan
sistem inovasi daerah	2.103 Kunjungan
Dokumen	
Jumlah dokumen	2.856
Jumlah pemohon informasi	87
Jumlah unduhan	38.762
Total Penduduk Provinsi Lampung: 9.007.848 Jiwa	

Sumber: Data Pengunjung Website Balitbangda Provinsi Lampung 2023-2024

Berdasarkan implementasi pelayanan informasi publik melalui website balitbangda Provinsi Lampung yang dikelola oleh pengelola informasi: *Pertama*, informasi terbaru dari Balitbangda Provinsi Lampung yang terdapat

8 informasi; *Kedua*, informasi yang paling banyak dimohon terdapat dari Bidang Sosial Budaya tentang Hasil Kajian Indeks Pembangunan Manusia sebanyak 5.324 kali. Bidang Ekonomi dan Pembangunan tentang Laporan Kajian Potensi Investasi Daerah sebanyak 3.845 kali, Bidang Inovasi dan Teknologi tentang Sistem Inovasi Daerah sebanyak 2.103 kali, dan dari informasi statistik dokumen terdapat jumlah dokumen 2.856, jumlah pemohon informasi 87, dan jumlah unduhan 38.762 kali.

Dari jumlah kunjungan dan durasi informasi yang telah disampaikan melalui website, Peneliti menganggap masih belum seberapa perbandingan jumlah pengunjung dengan 9.007.848 jiwa penduduk Provinsi Lampung. Terdapat beberapa permasalahan yang ada dalam Renstra Balitbangda Provinsi Lampung Tahun 2019-2024 pada saat penerpan pelayanan informasi publik melalui website yaitu:

- a. Masyarakat merasa kesulitan dalam mengakses pelayanan informasi publik sehingga tidak semua informasi yang seharusnya disediakan dapat diakses oleh masyarakat
- b. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Balitbangda membuat masyarakat tidak mengetahui tentang prosedur pelayanan online sehingga membuat banyaknya masyarakat tidak terbiasa dengan pelayanan yang baru
- c. Kualitas penyedia atau penyelenggara pelayanan masih rendah
- d. Kurangnya literasi digital pada sebagian masyarakat ditambah dengan struktur navigasi yang kurang intuitif dapat mengurangi implementasi website sebagai media pelayanan informasi
- e. Tidak ada ruang partisipasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan

Tabel 4. Permasalahan Penerpan Pelayanan Informasi Publik Melalui Website Balitbangda Provinsi Lampung

No	Indikator Permasalahan	Penjelasan
a.	Kesulitan Akses Pelayanan Informasi Publik Melalui Website Balitbangda	UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menuntut semua Badan Publik termasuk Pemerintah Provinsi Lampung untuk meningkatkan

		kinerja pelayanan sistem pengaduan pelayanan publik melalui website Balitbangda yang masih terdapat keluhan masyarakat terkait pelayanan informasi serta belum optimalnya implementasi website sebagai portal penyebaran data statistik kepada masyarakat.
b.	Kurangnya Sosialisasi Prosedur Pelayanan Online	Balitbangda Provinsi Lampung masih mengikuti rapat sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional, menunjukkan koordinasi top-down yang belum optimal dalam sosialisasi tidak ditemukan program sosialisasi khusus untuk pelayanan digital Balitbangda.
c.	Kualitas Penyedia/ Penyelenggaraan Pelayanan Masih Rendah	Kapasitas organisasi aparatur daerah, terutama yang terkait dengan pelayanan publik, masih perlu ditingkatkan. Perlunya peningkatan kinerja pelayanan publik sebagai tuntutan era keterbukaan informasi.
d.	Rendahnya Literasi Digital dan Navigasi Website	Keterampilan TIK Penduduk Dewasa: Pada tahun 2023, proporsi penduduk dewasa (usia 15–59 tahun) di Provinsi Lampung yang memiliki keterampilan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) mencapai 78,79%. Meskipun menunjukkan peningkatan dari tahun-tahun sebelumnya, angka ini masih menunjukkan bahwa sekitar 21% penduduk dewasa belum memiliki keterampilan TIK yang memadai. Literasi Digital Siswa SMP: Beberapa sekolah di Provinsi Lampung menunjukkan bahwa sebagian besar berada dalam kategori literasi digital "cukup" (42%-47%). Faktor demografis seperti jenis kelamin dan pekerjaan orang tua mempengaruhi tingkat literasi ini, dengan siswa perempuan dan anak dari orang tua berprofesi sebagai PNS atau guru honorer memiliki skor lebih tinggi dibandingkan lainnya. Tingkat Pendidikan Rata-rata: Rata-

		rata lama sekolah (RLS) penduduk usia 25 tahun ke atas di Provinsi Lampung pada tahun 2023 adalah 8,29 tahun, setara dengan kelas 8 SMP. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar penduduk belum menyelesaikan pendidikan menengah atas, yang dapat mempengaruhi kemampuan literasi digital mereka.
e.	Tidak Ada Ruang Partisipasi Publik	Sistem partisipasi masyarakat masih terbatas pada platform LAPOR! untuk penyampaian keluhan, belum ada mekanisme partisipasi aktif dalam perencanaan dan evaluasi. Tidak ditemukan forum konsultasi publik atau mekanisme partisipasi dalam proses penelitian dan pengembangan daerah. Website Balitbangda belum menyediakan ruang dialog atau konsultasi publik secara daring.

Sumber: Renstra Balitbangda Provinsi Lampung Tahun 2019-2024

Dengan demikian permasalahan yang timbul pada saat penerapan sistem pelayanan *online* yang seharusnya mempermudah pelayanan di Balitbangda Provinsi Lampung namun justru membuat kondisi pelayanan informasi publik berjalan kurang lancar dan terlaksana tidak efektif bagi masyarakat dalam pelaksanaannya yang mana mendapatkan pelayanan informasi publik yang baik merupakan hak warga negara yang wajib dipenuhi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Ketrampilan Informasi Publik.

Berdasarkan uraian dan latar belakang tersebut, Peneliti melakukan penelitian “Studi Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Ketidakefektifan Pelayanan Informasi Publik Melalui Website Balitbangda Provinsi Lampung”. Dengan penelitian ini Peneliti ingin mencari tahu bagaimana implementasi pelayanan informasi publik website Balitbangda Provinsi Lampung untuk kualitas layanannya diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pengambilan keputusan bagi pemerintah daerah Provinsi Lampung untuk meningkatkan kualitas website yang lebih baik dalam pelayanan informasi publik. Pada bagian ini menjelaskan tentang penelitian terdahulu yang telah

dipilih sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini sehingga diharapkan mampu memudahkan penelitian dalam memberikan referensi bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian.

Berikut penelitian terdahulu yang bisa dijadikan referensi dalam penelitian ini, antara lain :

1. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sari dan Wibowo (2020) berjudul “Analisis Implementasi Website Pemerintah Daerah Sebagai Sarana Pelayanan Publik”. Penelitian ini mengevaluasi implementasi website pemerintahan daerah di Jawa Timur dalam menyediakan informasi dan layanan publik. Menganalisis 38 website Pemerintah Kabupaten\Kota di Jawa Timur menggunakan metode campuran (*mixed method*) dengan analisis konten website dan survei kepada 380 pengguna website. Temuan dari penelitian ini adalah 76% website Pemerintah Daerah dinilai cukup efektif dalam menyediakan informasi publik namun hanya 45% website yang memiliki fitur interaktif yang memadai 65% responden menyatakan puas dengan ketersediaan informasi, tetapi 57% mengeluhkan kurangnya kemudahan penggunaan. Faktor yang mempengaruhi dari penelitian ini meliputi desain website, kecepatan akses, pembaruan, informasi, dan responsivitas terhadap pertanyaan pengguna. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan dalam aspek interaktivitas website, pelatihan staf IT, dan pengembangan fitur-fitur yang lebih *user-friendly*.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Nurdin et al (2019) berjudul “Peran Website dalam Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Pemerintah Daerah”. Fokus penelitian ini menganalisis peran website dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah daerah di Sulawesi Tengah dengan fokus pada 5 Kabupaten/Kota. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan wawancara mendalam kepada 25 pejabat pemerintah dan 15 tokoh masyarakat serta analisis konten. Temuan utama dari penelitian ini adalah website berperan penting dalam meningkatkan transparansi dengan 80% informasi anggaran dan kebijakan tersedia online namun hanya 60% informasi yang diperbarui secara berkala akuntabilitas meningkat melalui

fitur pengaduan online tetapi hanya 3 dari 5 website yang memiliki fitur ini. Kendala utama dalam penelitian ini meliputi kurangnya SDM terlatih dan keterbatasan infrastruktur IT di beberapa daerah.

3. Penelitian selanjutnya oleh Yohana dan Yazid (2019) berjudul “Analisis Pemanfaatan Website Pemerintah Daerah sebagai Media Komunikasi Publik (Studi Kasus di Provinsi Sumatera Barat)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi secara mendalam bagaimana website pemerintah daerah di Provinsi Sumatera Barat dimanfaatkan sebagai media komunikasi publik serta mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi implementasinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus temuan utama pada penelitian ini website pemerintah daerah telah menjadi saluran komunikasi publik yang signifikan terutama untuk penyebaran informasi kebijakan dan layanan publik. Kendala utama termasuk resistensi terhadap perubahan di kalangan pegawai senior dan kurangnya koordinasi antar instansi dalam pembaruan informasi. Masyarakat menilai website sebagai sumber informasi yang terpercaya namun masih menginginkan peningkatan dalam hal interaktivitas dan responsivitas.
4. Penelitian selanjutnya oleh Dina Yuniarti (2024) berjudul “Evaluasi Situs Website untuk *E-Government* di Indonesia: Kualitas informasi, Kegunaan, dan Aksesibilitas”. Penelitian ini mengevaluasi implementasi situs website Pemerintah dalam menyediakan layanan informasi publik di Indonesia kerangka kerja yang komprehensif sangat penting untuk menilai kualitas informasi, kegunaan, dan aksesibilitas situs website ini. Studi ini mengembangkan kerangka kerja evaluasi untuk situs website *e-government* di Indonesia dengan fokus pada implementasi situs website pemerintahan dalam menyediakan layanan informasi publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode evaluasi heuristic kerangka kerja tersebut terdiri dari beberapa kriteria termasuk kualitas informasi melalui keakuratan, kelemahan dan relevansi informasi yang disediakan di situs website.

5. Penelitian selanjutnya oleh Purwanto dan Sucahyo (2020) berjudul "Peran Media Sosial dalam Meningkatkan Implementasi Website Pemerintah Daerah: Studi pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta". Penelitian ini mengungkapkan bahwa integrasi media sosial dengan website pemerintah dapat secara signifikan meningkatkan engagement masyarakat dan implementasi penyebaran informasi publik. Melalui pendekatan netnografi, Purwanto & Sucahyo menemukan bahwa penggunaan platform media sosial seperti Facebook, Twitter, dan Instagram, yang terintegrasi dengan website resmi, memungkinkan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk menjangkau audiens yang lebih luas dan beragam. Interaksi dua arah yang difasilitasi oleh media sosial juga meningkatkan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan dan pertanyaan masyarakat, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan publik. Studi ini menggarisbawahi bahwa strategi komunikasi multi-channel terbukti lebih efektif dalam menjangkau berbagai segmen masyarakat. Dengan mengkombinasikan kekuatan website sebagai sumber informasi resmi dan komprehensif dengan jangkauan dan interaktivitas media sosial, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta berhasil meningkatkan visibilitas program-programnya dan mendorong partisipasi publik yang lebih besar.

Secara keseluruhan dari kelima penelitian terdahulu yang telah Peneliti rangkum, memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Peneliti yaitu membahas mengenai evaluasi implementasi website pemerintah dalam konteks pelayanan informasi publik, yang sejalan dengan penelitian tentang website Balitbangda Provinsi Lampung. Dari kelima penelitian tersebut hanya terfokus kepada implementasi website saja sebagai jembatan pelayanan informasi pemerintah tanpa melihat pengaruhnya kepada pembacanya. Adapun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah dengan banyaknya penelitian mengenai pelayanan informasi publik berfokus kepada kualitas layanan sedangkan penelitian yang akan dikaji penulis berfokus pada kualitas pelayanan dengan memanfaatkan teknologi berupa website. Implementasi dalam penelitian ini adalah sejauh mana website Balitbangda Provinsi Lampung mampu menjalankan perannya

sebagai media pelayanan informasi publik yang berkualitas dengan mempertimbangkan tiga aspek yaitu kualitas pelayanan informasi publik, pemanfaatan teknologi website, dan penelitian ini juga menekankan pada dampak terhadap pembaca.

Peneliti memilih Balitbangda Provinsi Lampung sebagai objek penelitian karena fenomena ini merupakan respons strategis terhadap perubahan masyarakat yang semakin digital. Keberhasilan pembangunan di suatu wilayah sangat dipengaruhi oleh partisipasi aktif masyarakat serta hubungan yang harmonis antara pemerintah daerah dan masyarakat. Kolaborasi yang sinergis antara masyarakat dan pemerintah daerah akan memaksimalkan potensi suatu wilayah dan berkontribusi pada kemajuan daerah tersebut. Pembuatan layanan berbasis website akan menjadi jembatan penghubung yang efektif antara masyarakat dan pemerintah di Provinsi Lampung sehingga meningkatkan interaksi dan kerja sama untuk mencapai tujuan bersama.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka Peneliti merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan pelayanan informasi publik melalui website Balitbangda Provinsi Lampung?
2. Mengapa pelayanan informasi publik melalui website Balitbangda Provinsi Lampung tidak efektif?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menjelaskan penerapan pelayanan informasi publik melalui website Balitbangda Provinsi Lampung, serta untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakefektifan pelayanan informasi publik oleh Balitbangda Provinsi Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap Peneliti dalam hal pelayanan publik yang berbasis *e-government* dan diharapkan bisa menjadi referensi bagi ilmu pengetahuan dan bahan pelajaran baru dalam pemanfaatan website sebagai media interaktif.
2. Secara Praktis, penelitian ini memberikan rekomendasi mengenai kualitas layanan website. Hasil evaluasi dari penelitian ini menjadi dasar pengembangan layanan website yang lebih baik khususnya untuk website di pemerintah daerah Provinsi Lampung guna memberikan pelayanan yang lebih baik bagi pengguna.

Penelitian ini diharapkan berguna bagi Intansi Pemerintah Daerah agar lebih bisa meningkatkan dalam pemanfaatan website sebagai media interaktif dalam pelayan informasi kepada publik terkhusus masyarakat Provinsi Lampung.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Kebijakan Publik

Studi terkait dengan implementasi merupakan suatu kajian yang mengarah pada proses pelaksanaan sebuah kebijakan atau program yang ada. Menurut Mazmanin dan Sabatier dalam Agustino (2014:139) implementasi kebijakan publik adalah pelaksanaan keputusan kebijaksanaan dasar dalam bentuk undang-undang maupun perintah-perintah atau keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Lazimnya keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstrukturkan atau mengatur proses implementasinya.

Van Meter dan Van Horn dalam Agustino (2014:139) mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Pendapat lain disampaikan oleh Patton dan Sawicki dalam Tangkilisan (2003:20) implementasi kebijakan publik adalah berbagai kegiatan yang diarahkan pada realisasi pencapaian tujuan, dimana eksekutif berperan mengatur cara dalam mengorganisir, menginterpretasikan dan menerapkan kebijakan yang telah diselesaikan.

Berdasarkan definisi yang telah dijelaskan diatas dapat diketahui bahwa dalam implementasi kebijakan publik menyangkut beberapa hal yaitu adanya tujuan atau sasaran kebijakan, adanya aktivitas atau kegiatan pencapaian tujuan, ada adanya hasil kegiatan. Melalui definisi tersebut dapat diketahui bahwa bahwa implementasi kebijakan publik. Bila dikaitkan dengan implementasi *e-government* melalui website dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang pelayanan informasi publik melalui website merupakan upaya Pemerintah Provinsi Lampung dalam mengatasi masalah

penyelenggaraan pelayanan informasi publik Provinsi Lampung melalui penyediaan website layanan berbasis elektronik.

2.2 Konsep Implementasi Kebijakan Publik

Secara umum implementasi merupakan eksekusi atau penerapan. Penerapan suatu rencana yang telah disusun secara cermat, tepat, dan jelas juga termasuk dalam pelaksanaan. Ketika sudah memiliki rencana yang baik dan matang, atau rencana itu sudah dibuat sebelumnya, menimbulkan adanya kepastian dan kejelasan dari rencana. Menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang mempunyai akibat atau menimbulkan masalah merupakan definisi lain dari pelaksanaan. artinya suatu kegiatan yang terencana dan dilaksanakan yang memusatkan perhatian dan mengacu pada adat istiadat tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan (Hildayanti et al., 2022:67).

Menurut Beradine R. Wijaya dan Susilo Supardo (dalam Pasolong, 2019:89) implementasi kebijakan merupakan suatu tahapan untuk mengubah suatu pengaturan menjadi suatu jenis pelatihan, sehingga implementasi dicirikan sebagai suatu ikhtisar latihan-latihan yang berbeda dimana sumber daya manusia (SDM) dimanfaatkan atau dengan memakai sumber daya yang lain untuk mencapai tujuan-tujuan yang signifikan.

Pressman dan Wildavsky dalam (Sutrisno et al., 2021:20) menyampaikan pandangannya bahwa implementasi diuraikan oleh beberapa semboyan, khususnya melakukan kebijakan, memenuhi jaminan sebagaimana dinyatakan dalam dokumen kebijakan, memberikan hasil sesuai sasaran kebijakan, dan menyelesaikan tahapan yang semestinya dilalui dalam suatu rencana. Menurut Grindle dalam (Pasolong, 2019:35) mengungkapkan implementasi dalam banyak kasus dipandang sebagai proses yang dituntut penuh muatan secara politis sehingga pihak-pihak yang berkepentingan berusaha memberikan dampak yang besar sesuai yang diharapkan.

Mazmanian dan Sabister menyatakan bahwa implementasi merupakan pelaksanaan pilihan-pilihan kebijakan yang mendasar, sebagian besar berupa peraturan, namun dapat pula muncul sebagai permintaan atau pilihan badan hukum lainnya. Pilihan ini membedakan isu yang ingin ditangani, dan menyatakan secara jelas tujuan atau sasaran yang hendak diwujudkan melalui cara berbeda untuk menyusun atau mengendalikan proses implementasi (Anggara, 2016:67).

2.3 Variabel Penerapan *E-Government*

Menurut hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* dalam (Indrajit, 2006:13-15), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik *e-government* seperti pelayanan informasi publik melalui website, ada tiga pokok utama atau variabel yang harus diperhatikan sungguh-sungguh, yaitu: *Support*, *Capacity*, dan *Value*.

1. *Support*

Pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (*intent*) atau dukungan dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-government*, bukan hanya sekedar mengikuti trend. Tanpa adanya unsur “*political will*” dari pemerintah, berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* akan sulit berjalan. Kata *support* adalah dukungan, hal terpenting dalam hal dukungan adalah dukungan unsur pimpinan.

Pimpinan harus memiliki *political will* (keinginan politis) untuk mengembangkan *e-government*, karena hal ini akan menyangkut seluruh proses dari *e-government*. Artinya, pemimpin tidak saja harus pintar dalam hal penyusunan konsep, tetapi harus juga menjadi motivator ulung pada fase pelaksanaannya (*action*). Tanpa adanya unsur *political will*, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* dapat berjalan dengan mulus. Sudah umum bahwa budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen *top-down* (paradigma klasik). Karena itu, dukungan program *e-government* yang efektif harus dimulai

dari para pimpinan pemerintahan yang berada level tertinggi (Presiden, Gubernur, Walikota/Bupati). Dukungan yang dimaksud disini bukan hanya dari dukungan verbal semata, tetapi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk:

a. Kepemimpinan

Indrajit (2002:16) menyampaikan tanpa adanya “*political will*” inisiatif pembangunan dan pengembangan *electronic government* mustahil dapat berjalan lancar sebab budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen “*top-down*”. Terkait dengan adanya unsur *political will* dalam indikator *support* maka dukungan kepemimpinan turut membawa pengaruh dalam pelayanan informasi publik melalui website Balitbangda Provinsi Lampung. Walikota Provinsi Lampung dalam mengagas pelayanan informasi publik melalui website menggunakan model manajemen *top-down* dengan keterlibatan lintas sektor beberapa SKPD terkait agar tujuan yang dituju dapat tercapai yakni terselenggaranya penyelenggaraan pelayanan informasi publik berbasis online yang mudah diakses oleh masyarakat.

b. Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral.

2. *Capacity*

Capacity adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan impian *e-government* terkait menjadi kenyataan. Ada tiga hal yang harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu:

- a. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government* terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial.
- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena

fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e-government*.

- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

Perlu diperhatikan di sini bahwa ketiadaan satu atau lebih prasyarat tersebut janganlah dijadikan alasan tertundanya sebuah pemerintah tertentu dalam usahanya untuk menerapkan *e-government*, terlebih-lebih karena banyaknya fasilitas dan sumber daya krusial yang berada di luar jangkauan (wilayah kontrol) pemerintah. Justru pemerintah harus mencari cara yang efektif agar dalam waktu cepat dapat memiliki ketiga prasyarat tersebut, misalnya melalui usaha-usaha kerja sama dengan swasta, bermitra dengan pemerintah daerah/negara tetangga, merekrut SDM terbaik dari sektor non publik, mengalihdayakan (*outsourcing*) berbagai teknologi yang tidak dimiliki, dan lain sebagainya.

2 *Value*

Pertama dan kedua merupakan *supply side* (pemberi jasa dari pihak pemerintah, sedangkan *Value* merupakan aspek yang ditinjau dari sisi tuntutan masyarakat (*demand side*), berbagai inisiatif *e-government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut. Yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*demand side*).

Pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis website *e-government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan *Value* yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya. Lebih lanjut (Indrajit, 2006:13-15) mengungkapkan bahwa perpaduan antara ketiga indikator terpenting di atas akan membentuk sebuah nexus atau pusat syaraf jaringan *e-government* yang akan merupakan kunci sukses utama penjamin keberhasilan. Atau dengan

kata lain, pengalaman memperlihatkan bahwa jika indikator yang menjadi fokus sebuah pemerintah yang berusaha menerapkan konsep *e-government* berada di luar area tersebut (ketiga indikator pembentuk nexus) tersebut, maka probabilitas kegagalan proyek tersebut akan tinggi.

2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi *E-Government*

Aspek-aspek implementasi berdasarkan pendapat Musaroh (2010:3):

1. Aspek tugas atau fungsi, yaitu Lembaga dikatakan implementasi jika dapat melaksanakan tugas atau fungsinya
2. Aspek ketentuan dan peraturan, implementasi suatu website dapat juga dilihat dari berfungsinya aturan yang telah dibuat dalam berlangsungnya proses kegiatan
3. Aspek tujuan atau kondisi ideal, suatu website dikatakan efektif apabila hasil yang didapat sesuai dengan tujuan atau kondisi ideal website

Implementasi website adalah suatu penilaian atau pengukuran terhadap sejauh mana kegiatan dalam website yang telah dilakukan dapat mencapai tujuan dari program tersebut. Keberhasilannya suatu website dapat dilihat dari implementasi pencapaian tujuan yang telah direncanakan sebelumnya oleh organisasi tersebut. Implementasi website, dapat diketahui dengan membandingkan output dengan tujuan program, pendapat sasaran program dapat dijadikan sebagai ukuran untuk menentukan implementasi website. Budiani (2007:20) untuk mengukur faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi berjalan atau tidaknya suatu program dapat dilihat dengan menggunakan variabel-variabel ini, yaitu:

1. Ketepatan Sasaran Program

Ketepatan sasaran program adalah sejauh mana masyarakat mendapatkan program dengan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya

2. Sosialisasi Program

Sosialisasi program adalah kemampuan dalam melakukan sosialisasi sehingga informasi mengenai hal tersebut dapat diketahui oleh masyarakat pada umumnya

3. Tujuan Program

Tujuan program adalah sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan dengan target yang sudah ditetapkan sebelumnya

4. Pemantuan Program

Pemantuan program merupakan kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya kegiatan sebagai bentuk perhatian dari pelaksana kepada masyarakat.

2.5 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Hardiyansyah (2011:12) adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Pengertian lain Pelayanan publik menurut Mustafa (2017:131) adalah Pelayanan publik dapat dipandang sebagai usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Serta menurut Ratminto (2016:18) Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Lin Qutaishat (2013:27) Kualitas pelayanan diukur melalui respon, kepercayaan dan empati. Respon menunjukkan sejauh mana pengguna menganggap layanan yang diberikan di situs web sangat membantu dan responsif. Kepercayaan mencerminkan bagaimana pengguna memahami tingkat mekanisme kepercayaan yang diberikan di situs web. Empati mewakili kepedulian dan perhatian yang diberikan di situs web kepada pengguna. Kesimpulan pengertian Pelayanan publik adalah segala kegiatan dari suatu organisasi yang dapat membantu masyarakat atau kelompok dalam melayani kepentingan pada organisasi tersebut berdasarkan dengan aturan yang ada.

2.5.1 Pentingnya Website Pemerintah Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Situs website pemerintah memiliki peran yang sangat krusial dalam menyediakan pelayanan publik secara digital. Dengan adanya situs website masyarakat dapat mengakses informasi dan layanan pemerintahan dengan lebih mudah dan cepat tanpa perlu datang langsung ke kantor. Oleh karena itu kualitas pelayanan di situs website pemerintah sangat penting untuk memastikan bahwa akses ini tidak hanya mudah tetapi juga efisien dan bermanfaat bagi masyarakat. Kualitas pelayanan dalam konteks situs website pemerintah terutama di Balitbangda Provinsi Lampung sangat penting di era digital saat ini.

Situs website pemerintah yang berkualitas tinggi bukan hanya sekadar pelengkap tetapi merupakan suatu keharusan untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik. Situs website yang berkualitas tinggi memainkan peran penting dalam meningkatkan transparansi pemerintahan. Dengan tersedianya informasi yang lengkap dan akurat secara online masyarakat dapat dengan mudah memantau dan mengevaluasi kinerja Balitbangda Provinsi Lampung. Hal ini menciptakan tekanan positif bagi lembaga untuk terus meningkatkan kinerjanya dan bertanggung jawab atas setiap kebijakan dan tindakan yang diambil

Kualitas pelayanan melalui situs website memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan akuntabilitas pemerintah. Dengan adanya informasi yang lengkap dan akurat secara daring masyarakat dapat dengan mudah memantau dan menilai kinerja Balitbangda. Ini menciptakan dorongan positif bagi lembaga untuk terus memperbaiki kinerjanya dan bertanggung jawab atas setiap kebijakan serta tindakan yang diambil. Sebagai lembaga yang bergerak di bidang penelitian dan pengembangan Balitbangda dapat menjadi role model dalam adopsi teknologi dan inovasi digital di lingkungan pemerintahan Provinsi Lampung.

2.5.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Informasi Publik

Untuk mengukur kualitas pelayanan informasi publik, Parasuraman et al, (1988:64) mengembangkan model *SERVQUAL* yang terdiri dari lima dimensi: *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik). Dalam konteks *e-government*, Menurut Barnes dan Vidgen (2002:103) mengembangkan model *E-GovQual* yang mengadaptasi dimensi-dimensi tersebut untuk pengukuran kualitas website pemerintah. Model ini mencakup dimensi:

1. *Usability*: kemudahan penggunaan dan navigasi website.
 2. *Information Quality*: kualitas konten informasi yang disediakan.
 3. *Service Interaction*: kualitas interaksi pelayanan yang ditawarkan oleh website.
 4. *Trust*: tingkat kepercayaan pengguna terhadap website dan institusi.
- Mengaplikasikan model *E-GovQual* pada website Balitbangda Provinsi Lampung:
1. *Usability*: seberapa mudah pengguna dapat menavigasi dan menemukan informasi yang dibutuhkan.
 2. *Information Quality*: akurasi, keterkinian, dan relevansi informasi penelitian dan pengembangan yang disajikan.
 3. *Service Interaction*: kemampuan website untuk memfasilitasi komunikasi dua arah antara Balitbangda dan masyarakat.
 4. *Trust*: sejauh mana website membangun kepercayaan publik terhadap kredibilitas Balitbangda.

2.6 Pelayanan Informasi Publik

Menurut Rohman et al dalam Aprianty (2016:75) Pelayanan informasi publik merupakan hak fundamental warga negara dalam memperoleh akses terhadap informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik. Hak ini dijamin oleh Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Inti dari pelayanan informasi publik adalah memberikan akses yang mudah, cepat, dan transparan bagi

masyarakat terhadap informasi yang dibutuhkan.

Website yang diciptakan Balitbangda Provinsi Lampung merupakan media pelayanan Informasi yang dapat di gunakan masyarakat dalam memperoleh informasi yang ada di Provinsi Lampung. Menurut Kurniawan Mirnasari (2013:53) Pelayanan informasi publik diartikan pemberian layanan melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Informasi publik mencakup berbagai jenis informasi, mulai dari kebijakan pemerintah, anggaran, program pembangunan, hingga data-data statistik. Dengan keterbukaan informasi, masyarakat dapat berpartisipasi aktif dalam proses pengambilan keputusan publik, mengawasi kinerja pemerintah, serta mendorong akuntabilitas dan transparansi. Pelayanan informasi publik merujuk pada segala bentuk usaha yang dilakukan oleh lembaga pemerintah untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Ini merupakan salah satu aspek penting dalam menjamin transparansi dan akuntabilitas pemerintahan. Melalui pelayanan ini, masyarakat dapat mengakses informasi yang relevan mengenai kebijakan, program, dan kegiatan pemerintah, sehingga mendorong partisipasi aktif dalam proses pembangunan.

Menurut Sinambela (2011:45) secara teoritis tujuan pelayanan informasi publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparan Pelayanan yang bersifat terbuka melalui website Balitbangda Provinsi Lampung mengenai pemerintah daerah, juga mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas pelayanan yang dapat pertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip

efisiensi dan implementasi.

4. Partisipatif pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat, dalam hal ini dalam website Balitbangda Provinsi Lampung melalui link “buku tamu”.
5. Kesamaan hak pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

2.6.1 Perencanaan Pengelolaan Website Dalam Peningkatan Pelayanan Informasi Publik

Pengelolaan website dalam pelayanan publik yaitu masih menggunakan pola lama dengan kertas dan ditanda tangani oleh pejabat yang berwenang. Kedepan pengelolaan persuratan tidak perlu dilakukan secara manual dan penliaian *hardcopy* namun dapat dilakukan secara digital dengan menggunakan aplikasi seiring dengan kemajuan teknologi komunikasi. Untuk itu Balitbangda Provinsi Lampung hadir dengan inovasi menggunakan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sebagai sarana membuat tugas dan dapat dilakukan lebih cepat, baik, efektif dan partisipatif.

Menurut Putro (2020:45) kemajuan teknologi informasi dijadikan sebagai pemanfaatan jaringan internet yang memungkinkan orang bisa mengakses dan memperoleh data-data yang tersedia secara bersama-sama melalui jaringan yang saling terhubung. Era globalisasi dan teknologi menjadi semakin mendorong timbulnya kebutuhan informasi yang cepat dan tepat hal tersebut sangat dirasakan vital bagi masyarakat diberbagai bidang. Pada hal ini Balitbangda Provinsi Lampung harus membuat suatu sistem informasi untuk pelayanan publik dengan kemajuan teknologi dapat digunakan dalam pembangunan Pemerintahan Daerah dari suatu kondisi yang kurang baik

menuju pada kondisi yang lebih baik dalam pembangunan website dibutuhkan peran komunikasi dan informasi dalam sebuah pembangunan.

Dalam pandangan Philip Kitchen “*Public relations*” (pelayanan publik) pada dasarnya adalah sebuah fungsi komunikasi, tetapi dengan penekanan pada sifat dua arah dari proses komunikasi, berkaitan dengan cara membangun dan memelihara saling pengertian dan *goodwill* antara organisasi dan kelompok orang tertentu melayani sebagai fungsi intelijen, menganalisis dan menginterpretasikan kecenderungan dan isu lingkungan yang mungkin mengandung konsekuensi bagi suatu organisasi.

Tabel 5. Daftar Website Pelayanan Informasi Publik Terpadu

No.	Nama Website	Alamat URL	Fitur dan Fungsi
1.	Pelayanan Publik	https://lampungprov.go.id/layanan-publik/	Menyajikan informasi tentang pelayanan publik yang tersedia di Provinsi Lampung
2.	Lampung Digital	https://lampungdigital.id/	Menyajikan informasi tentang perkembangan teknologi informasi di Provinsi Lampung
3.	Balitbangda	https://balitbangda.lampungprov.go.id/	Menyajikan informasi tentang Balitbangda Provinsi Lampung
4.	SiPendaftar	https://sipendaftar.lampungprov.go.id/	Menyajikan informasi tentang pendaftaran online di Provinsi Lampung
5.	SiPengaduan	https://sipengaduan.lampungprov.go.id/	Menyajikan informasi tentang pengaduan online di Provinsi Lampung
6.	Lampung Satu Data	https://lampungsatu.lampungprov.go.id/	Menyajikan informasi tentang data statistik

Provinsi Lampung

7.	E-KTP	https://ektp.lampungprov.go.id/	Menyajikan informasi tentang kartu tanda penduduk elektronik di Provinsi Lampung
8.	E-Samsat	https://esamsat.lampungprov.go.id/	Menyajikan informasi tentang sistem administrasi manajemen samsat di Provinsi Lampung
9.	E-PBB	https://epbb.lampungprov.go.id/	Menyajikan informasi tentang pajak bumi dan bangunan di Provinsi Lampung
10.	SiPajak	https://sipajak.lampungprov.go.id/	Menyajikan informasi tentang pajak online di Provinsi Lampung

Sumber: (Diskominfotik Prov. Lampung 2024)

2.6.2 Terpenuhinya Pelayanan Informasi Publik

Evaluasi berkelanjutan terhadap implementasi pelayanan informasi publik melalui website menjadi kunci untuk perbaikan yang terus-menerus. Menurut Deming (1993:132) model PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) perbaikan kualitas merupakan proses yang berkelanjutan. Balitbangda Provinsi Lampung perlu secara rutin mengumpulkan umpan balik dari pengguna, menganalisis statistik penggunaan website, dan melakukan penyesuaian berdasarkan temuan tersebut untuk memastikan bahwa pelayanan informasi publik terus memenuhi dan bahkan melampaui harapan masyarakat. Penyediaan informasi publik yang memadai adalah salah satu indikator kunci keberhasilan dalam menjalankan pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Dalam konteks situs website Balitbangda

Provinsi Lampung ini merujuk pada kemampuan lembaga untuk secara efektif dan efisien memenuhi kebutuhan informasi masyarakat melalui platform digital. Pemenuhan pelayanan informasi publik tidak hanya mencakup ketersediaan informasi, tetapi juga melibatkan aspek kualitas, aksesibilitas, dan manfaat informasi tersebut bagi masyarakat secara keseluruhan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, setiap individu berhak untuk mengakses informasi publik. Dalam hal ini situs website Balitbangda Provinsi Lampung berfungsi sebagai media utama untuk menyediakan akses terhadap informasi mengenai penelitian, pengembangan, dan inovasi di tingkat daerah. Kualitas informasi merupakan elemen penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan informasi publik.

Menurut DeLone dan McLean (2003:96) dalam model kesuksesan sistem informasi, kualitas informasi mencakup aspek akurasi, kelengkapan, relevansi, dan keterkinian. Oleh karena itu website Balitbangda harus mampu menyajikan informasi yang tidak hanya lengkap, tetapi juga akurat dan terkini sehingga dapat berfungsi sebagai sumber referensi yang dapat diandalkan oleh masyarakat, peneliti, dan pembuat kebijakan.

Aksesibilitas informasi juga menjadi faktor kunci dalam memenuhi pelayanan informasi publik. Ini tidak hanya berarti informasi tersedia secara daring tetapi juga harus mudah ditemukan dan diakses oleh berbagai kelompok masyarakat. Menurut prinsip-prinsip desain universal yang dikemukakan oleh Connell et al (1997:49) situs website harus dirancang agar dapat digunakan oleh semua orang tanpa memerlukan penyesuaian khusus. Ini mencakup mempertimbangkan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas seperti penyediaan fitur *text-to-speech* atau kontras warna yang dapat disesuaikan sehingga semua orang dapat mengakses informasi dengan mudah dan efektif.

2.6.3 Klasifikasi *E-Government*

Menurut Indrajit (2015:41) *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Penggunaan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru, yaitu:

1. *Government to Citizens* (G-to-C) Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi e-government yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat.
2. *Government to Business* (G-to-B) Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, bentuk bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah entiti berorientasi profit. G-to-B mengacu pada penyediaan pelayanan informasi bagi kalangan bisnis.
3. *Government to Government* (G-to-G) Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya.
4. *Government to Employees* (G-to-E) Aplikasi e-government juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayanan masyarakat.

2.6.4 Evaluasi Website

Website Balitbangda Provinsi Lampung memiliki peran penting dalam penyebaran informasi kepada masyarakat tentang penelitian dan pengembangan daerah. Untuk memulai evaluasi implementasi situs web ini, dapat dimulai dengan mempertimbangkan aspek aksesibilitas dan kualitas informasi. Idealnya, sebuah website harus mudah diakses dari berbagai perangkat, baik desktop maupun ponsel, dan memiliki kecepatan akses yang memadai. Informasi harus lengkap, akurat, dan relevan. Dokumen penting seperti laporan riset dan program Balitbangda harus mudah diakses oleh masyarakat. Pengguna akan kesulitan memanfaatkan layanan informasi jika kualitas dan aksesibilitasnya kurang baik.

Selain itu desain visual dan kemudahan penggunaan juga penting dalam penilaian. Website yang efektif harus memiliki menu yang terstruktur dengan baik dan navigasi yang mudah digunakan, sehingga pengguna dapat menemukan informasi dengan cepat tanpa merasa bingung. Pengalaman pengguna yang lebih baik juga diperoleh dari desain visual yang profesional, bersih, dan mudah dibaca. Jika desain website terlalu kompleks atau tidak teratur, ini dapat menyulitkan pengguna untuk menemukan apa yang mereka cari. Penggunaan tata letak, warna, dan tipografi yang tepat dapat meningkatkan kredibilitas organisasi dan meningkatkan pesan yang disampaikan.

Interaktivitas dan keterlibatan pengguna juga perlu diperhatikan. Website Balitbangda seharusnya menyediakan fitur interaktif seperti formulir pengaduan, live chat, atau forum diskusi yang memungkinkan komunikasi dua arah antara lembaga dan publik. Dengan menyediakan akses ke media sosial dan platform interaksi lainnya, masyarakat dapat lebih mudah berpartisipasi dan memberikan umpan balik secara langsung. Jika fitur interaktif ini belum diimplementasikan dengan baik, maka peluang untuk berkomunikasi secara efektif dengan publik akan terbatas.

Dengan perbaikan di aspek-aspek ini website Balitbangda dapat lebih efektif dalam mendukung pelayanan informasi publik yang transparan dan partisipatif. Saat ini banyak pemerintah daerah menyajikan beragam informasi melalui website. Akan tetapi, banyak di antara website tersebut tidak memberikan kemudahan dalam pengoperasiannya, tidak menyediakan informasi yang akurat dan *up to date*, tidak memperhatikan keamanan dan interface sehingga dapat mempengaruhi kualitas informasi dan layanan terhadap stakeholder. Dimuat dalam, kualitas layanan website merupakan barometer yang digunakan untuk mengukur kualitas Perguruan Tinggi tersebut. Untuk dapat mengetahui kualitas website dalam berinteraksi dengan pengguna adalah dengan cara melakukan evaluasi website.

Evaluasi kualitas website merupakan salah satu cara bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan mutu dan kualitas website. Evaluasi website yang ada pada Balitbangda ialah kurangnya respon dari pihak admin Balitbangda dalam menjawab pesan yang masuk. Kami dari mahasiswa Unila mengadakan penelitian yaitu mengunjungi website yang ada dalam laman pencarian setiap pemerintah daerah nya. Lalu kami mengirimkan pesan melalui email yang tertera dalam website tersebut dengan maksud untuk memperoleh balasan dan informasi yang kami cari dari pemerintahan daerah tersebut. Adopsi website pada Pemerintahan Provinsi Lampung menyatakan bahwa 0% instansi Pemprov Lampung menjawab pertanyaan yang ditujukan pada websitenya.

2.7 Kerangka Pikir

Pesatnya perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi signifikan dalam pelayanan publik, dengan website menjadi platform strategis bagi lembaga pemerintah untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan. Balitbangda Provinsi Lampung memanfaatkan website sebagai sarana utama untuk mendiseminasikan hasil penelitian, kebijakan, dan program pembangunan daerah kepada masyarakat dan pemangku kepentingan. Melalui fitur-fitur interaktif seperti layanan daring, unduhan dokumen resmi, dan notifikasi terkini, website lembaga ini memfasilitasi akses informasi yang

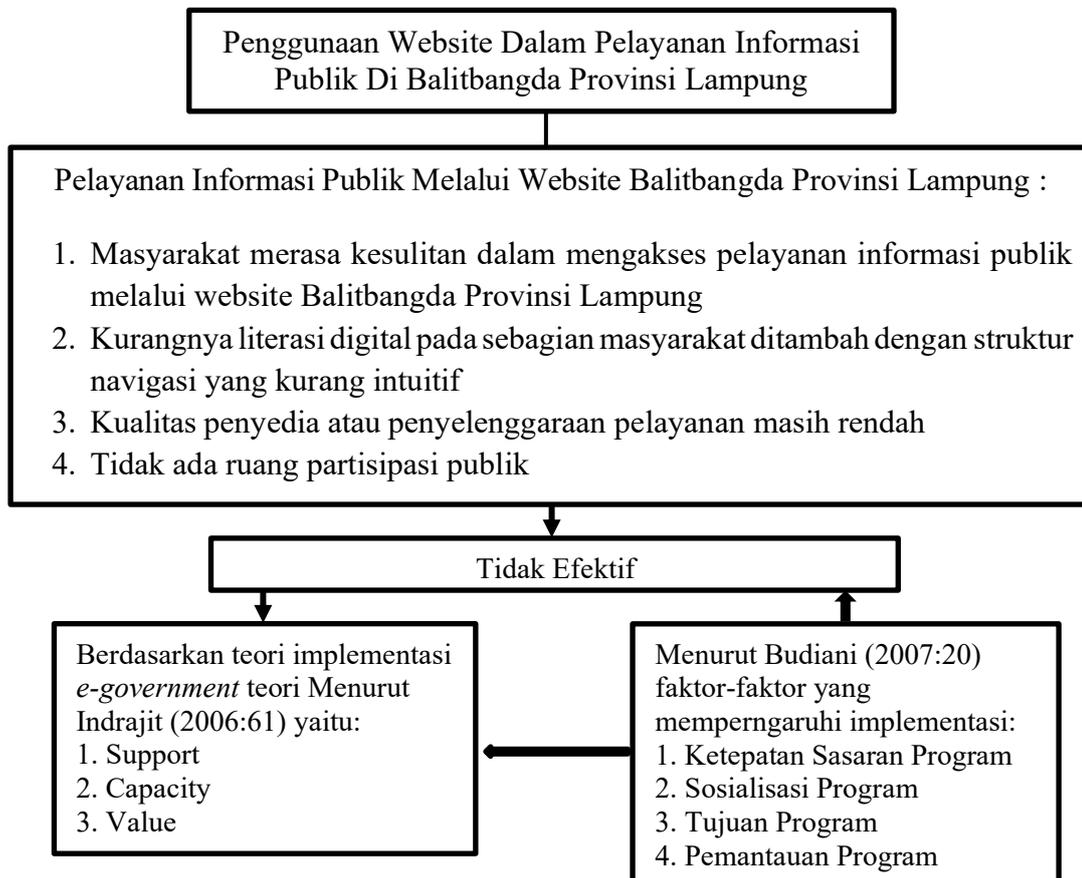
efisien dan mengurangi kompleksitas birokrasi, sehingga mengoptimalkan alokasi sumber daya dan mempercepat proses pelayanan publik.

Transparansi dan akuntabilitas menjadi aspek fundamental dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat ditingkatkan secara substansial melalui pemanfaatan website. Pendekatan ini tidak hanya memungkinkan masyarakat untuk melakukan pengawasan langsung terhadap kinerja dan kebijakan lembaga, tetapi juga berperan dalam membangun kepercayaan publik melalui penyediaan data yang dapat dipertanggungjawabkan dan aksesibel bagi seluruh lapisan masyarakat. Meskipun demikian implementasi website sebagai instrumen pelayanan publik menghadapi beberapa tantangan signifikan yang memerlukan penanganan strategis.

Masalah jaringan yang dikarenakan seluruh pelayanan Balitbangda menggunakan *online* sehingga menimbulkan proses yang tidak tepat waktu, kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Balitbangda membuat masyarakat tidak mengetahui tentang prosedur pelayanan online sehingga membuat banyaknya masyarakat tidak terbiasa dengan pelayanan yang baru, pemahaman masyarakat terkait dengan penggunaan website dan tata cara mengupload data dengan menggunakan website sehingga masih menimbulkan banyaknya keluhan masyarakat yang merasa kesulitan, kurangnya literasi digital pada sebagian masyarakat ditambah dengan struktur navigasi yang kurang intuitif dapat mengurangi implementasi website sebagai media pelayanan informasi. Implementasi pelayanan informasi publik ditentukan oleh sejauh mana layanan tersebut mampu memenuhi tujuan utama dari keterbukaan informasi, yaitu memberikan akses informasi yang mudah, cepat, akurat, dan transparan kepada masyarakat. Untuk mengukur pelayanan informasi publik melalui website ini, digunakan beberapa indikator, antara lain: *Support, Capacity, Value*.

Selain indikator tersebut, pelayanan informasi publik melalui website tidak efektif yang meliputi ketepatan sasaran program, sejauh mana sosialisasi layanan dilakukan kepada masyarakat, kejelasan tujuan layanan, serta mekanisme pemantauan dan evaluasi berkala. Untuk lebih memperjelas maka

peneliti membuat kerangka pikir yang dijadikan sebagai acuan dalam melaksanakan penelitian yang akan dilakukan di Balitbangda Provinsi Lampung dalam hal ini akan mengamati implementasi pelayanan informasi publik melalui website Balitbangda Provinsi Lampung.



Sumber: (Diolah oleh peneliti, 2025)

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Jenis penelitian deskriptif dipakai untuk memberikan penjelasan terkait karakteristik suatu populasi atau fenomena tertentu. Sedangkan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositisme, digunakan untuk mengkaji situasi alamiah pada objek penelitian, dimana peneliti berperan sebagai instrument utama dan data dikumpulkan dengan menggunakan berbagai teknik triangulasi. Analisis data bersifat deduktif dan kualitatif, dengan penekanan lebih besar pada pengungkapan makna daripada generalisasi. Data yang dikumpulkan dalam metode penelitian ini berbentuk teks atau gambar bukan angka atau statistik Sugiyono (2019:18).

Metode penelitian ini penelitian dipilih karena metode ini berfokus pada pemahaman yang mendalam, pengembangan teori, dan pendeskripsian realitas sosial. Pada penelitian ini, peneliti ingin memecahkan masalah dengan menguraikan atau menggambarkan situasi objek penelitian pada saat ini secara mendalam dari fenomena yang dikaji berdasarkan informasi yang diperoleh dari fakta-fakta yang ada. Dalam hal ini, peneliti dapat melakukan pendekatan secara intens dengan informan agar memperoleh data yang faktual.

Informasi yang diperoleh yaitu melalui proses wawancara, observasi, dan dokumentasi kemudian disajikan dalam bentuk deskripsi tertulis atau dalam bentuk kata-kata bukan angka, sehingga metode ini sangat relevan untuk dipakai dalam penelitian ini di mana penelitian ini akan mencoba untuk mendeskripsikan realitas yang terjadi yaitu berkaitan dengan Implementasi Pelayanan Informasi Publik Melalui Website Balitbangda Provinsi Lampung. Sehingga metode ini sangat relevan untuk dipakai dalam penelitian ini.

3.2 Fokus Penelitian

Menurut Spradley dalam Sugiyono (2019:275), fokus penelitian merujuk pada satu domain atau beberapa domain yang saling terkait dengan situasi sosial. Pemilihan fokus penelitian ditentukan oleh sejauh mana informasi baru dapat ditemukan dalam konteks sosial yang diteliti. Fokus ini berfungsi untuk menetapkan batasan dalam studi dan pengumpulan data, sehingga peneliti lebih fokus pada pemahaman masalah dalam penelitiannya. Indrajit (2006:13-15) menjelaskan bahwa *E-Government* memiliki tiga dimensi implementasi antara lain yaitu: *Support*, *Capacity*, *Value* yaitu:

1. *Support*

Support adanya keinginan dari kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *E-Government* dalam pelayanan informasi publik melalui website Balitbangda Provinsi Lampung. Yang dimaksud dengan dukungan disini adalah :

a. Kepemimpinan

Disepakatinya kerangka *E-government* bagaimana Balitbangda Provinsi Lampung memberikan prioritas tinggi untuk pelayanan informasi publik melalui website ini dengan memberikan dukungan serta fasilitas.

b. Sumber daya

Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain, dalam hal ini pemerintah berfokus untuk memilih sumber daya manusia yang memiliki keahlian dan finansial untuk menunjang keberhasilan program.

2. *Capacity*

Capacity merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan *E-Government* agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan. Terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki yaitu:

- a. Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *E-Government*.
- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan *E-Government*.
- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *E-Government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

2. *Value*

Value berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan *E-Government*. Dalam Faktor *value* yang menentukan besar tidaknya manfaat E-Government adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Menurut Budiani (2007:20) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakefektifan pelayanan informasi publik melalui website Balitbangda Provinsi Lampung:

1. Ketepatan Sasaran Program

Kemampuan seseorang untuk mengarahkan suatu gerak ke sasaran atau target sesuai dengan kemampuannya yang berkaitan dengan sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Kelompok sasaran menjadi sangat penting untuk di perhatikan dalam mengukur implementasi suatu program karena untuk mengetahui kesesuaian program-program yang telah dibuat oleh suatu lembaga kepada kelompok- kelompok sasaran.

2. Sosialisasi Program

Bahwa peran penyelenggara program sangat penting, salah satunya adalah sosialisasi dari penyelenggara program kepada masyarakat terutama pelaksana program. Sehingga informasi tentang pelaksanaan program dapat terlaksanakan dengan jelas, informasi tentang program sangat penting untuk di sampaikan kepada sasaran sehingga Program akan berjalan sesuai dengan tujuan yang di harapkan.

3. Tujuan Program

Tujuan program sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksana dengan target yang sudah ditetapkan sebelumnya. Tujuan pelayanan informasi publik melalui website Balitbangda Provinsi Lampung adalah untuk memastikan keterbukaan dan kemudahan akses terhadap data hasil riset dan inovasi daerah. Website ini mendukung transparansi dan akuntabilitas lembaga melalui penyajian informasi yang terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, layanan ini terus dikembangkan berdasarkan masukan pengguna guna meningkatkan kualitas layanan. Fitur interaktif juga disediakan untuk mendorong kolaborasi antara pemerintah, peneliti, dan masyarakat.

4. Pemantuan Program

Pemantauan program ini diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan setelah adanya program sebagai bentuk perhatian terhadap program atau suatu program yang sudah terlaksanakan. apakah sudah berjalan dengan baik atau malah sebaliknya

3.3 Jenis dan Sumber Data

Lofland dalam Moleong (2014:157) mengungkapkan sumber data utama dalam penelitian kualitatif berbentuk kata-kata dan tindakan yang diperoleh dari informan melalui wawancara, serta data tambahan seperti dokumen dan sumber-sumber lainnya. Sumber data ini bisa berupa objek, benda, kejadian, individu, atau lokasi yang digunakan oleh peneliti sebagai referensi untuk menganalisis data dengan tujuan mendapatkan informasi yang akurat sesuai dengan fokus penelitian. Adapun jenis sumber data dalam penelitian ini yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data utama yang bisa didapatkan secara langsung dari tangan pertama di lapangan berdasarkan hasil observasi dan wawancara. Dalam hal ini, data primer pada penelitian ini berupa hasil dari wawancara yang dilakukan kepada para informan yang dipilih berdasarkan relevansinya dengan masalah yang diteliti. Oleh karena itu, data primer dalam penelitian

ini adalah hasil wawancara dengan sejumlah informan yang bersedia memberikan informasi yang diperlukan peneliti mengenai implementasi website Balitbangda Provinsi Lampung dalam meningkatkan pelayanan informasi publik.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diambil dari sumber lain dalam bentuk dokumen, seperti literatur, dokumen pemerintah seperti Peraturan Menteri dan Surat Edaran Menteri, jurnal ilmiah, artikel, sumber di internet, serta karya para ahli yang dianggap relevan dengan isu yang diteliti, dan juga bahan referensi lain yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu:

1. Wawancara (*Interview*)

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2019:304), wawancara merupakan pertemuan dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Tujuan wawancara yaitu untuk mendapatkan kejelasan dari sumber-sumber data yang tidak dapat dipahami oleh peneliti, serta untuk memperoleh pemahaman dan penjelasan lebih lanjut mengenai realitas objek yang sedang diteliti. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan oleh peneliti dengan beberapa pegawai Balitbangda Provinsi Lampung, pengelola website, dan beberapa masyarakat. Pihak informan tersebut yang telah dianggap mengerti mengenai permasalahan yang diteliti.

2. Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sengaja dan terorganisir untuk mengamati fenomena sosial dengan gejala psikis yang kemudian dilakukan pengamatan. Pada dasarnya observasi adalah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti untuk turun ke lapangan dan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, waktu, tempat, kegiatan, peristiwa, benda-benda, dan tujuan. Marshall dalam Sugiyono (2019:297)

juga mengungkapkan bahwa melalui observasi memungkinkan peneliti memahami perilaku, dan makna dari perilaku tersebut. Peneliti melakukan observasi langsung, mengumpulkan data yang didapatkan melalui pengamatan dan meminta informasi dari Balitbangda Provinsi Lampung. Melalui observasi, peneliti dapat mencari informasi lebih lanjut.

3. Dokumentasi

Arikunto (2006:158) menjelaskan dokumentasi yaitu mencari dan mengumpulkan data mengenai berbagai jenis dokumen seperti catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, agenda, dan sebagainya. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data tertulis yang termasuk dalam kategori data sekunder, seperti peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter, arsip-arsip, surat kabar, jurnal, majalah, serta berbagai dokumen tertulis lainnya yang digunakan untuk melengkapi hasil wawancara. Dan dokumen-dokumen tersebut tentunya harus relevan dengan pokok permasalahan yang diteliti. Alasan peneliti menggunakan metode pengumpulan data dokumentasi yaitu sebagai bahan bukti yang akurat dalam penelitian

3.5 Informan Penelitian

Sugiyono (2019:289) menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, teknik pengambilan sampel yang biasanya digunakan untuk memilih informan adalah teknik Purposive Sampling, yang artinya dengan menentukan seseorang yang dianggap paling mengetahui informasi yang dibutuhkan, bisa saja seseorang itu adalah pimpinan sehingga mempermudah peneliti dalam memperoleh informasi. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 6. Informan Penelitian

No	Informan Penelitian	Jabatan
1.	Ardy Rimanda Putra, S.Kom	Webmaster (pengelola website)
2.	Drs. Sena Adhi Witarata, MH	Kepala Bidang Iptek Balitbangda Provinsi Lampung
3.	Ama Tabrani, SH	Kasubag Iptek Balitbangda Provinsi Lampung

4.	Dian Sera Fauzela, S.Si	Pegawai Bidang Iptek Balitbangda Provinsi Lampung
5.	Tri Wijayanti	PTHL Operator Komputer Bidang Iptek
6.	Eka Yulyasari	Mahasiswa
7.	Adinda Putri	Mahasiswa
8.	Tedy Septyan S.H.	Peneliti Pengguna Layanan
9.	Geby Resta S.E	Peneliti Pengguna Layanan
10.	Sely Fitri	Peneliti Pengguna Layanan

Sumber: Diolah oleh peneliti 2024

3.6 Teknik Pengolahan Data

Setelah data diperoleh, maka selanjutnya yaitu tahap pengolahan data. Teknik pengolahan data menurut (Efendi dkk dalam Singarimbun, 2008: 240) terdiri dari:

1. Editing Data

Kegiatan dalam Penelitian yang dilaksanakan dengan menentukan kembali data yang berhasil diperoleh dalam rangka menjamin validitasnya serta dapat untuk segera dipersiapkan pada proses selanjutnya. Dalam proses ini, Peneliti mengolah data hasil wawancara dan memilih serta menentukan data-data yang diperlukan untuk penelitian. Mengolah kegiatan observasi yaitu Peneliti mengumpulkan data-data yang menarik dari hasil pengamatan sehingga dapat ditampilkan dengan baik.

2. Interpretasi Data

Pada tahap ini data penelitian yang telah dideskripsikan baik melalui narasai maupun table selanjutnya diinterpretasikan sehingga dapat ditarik kesimpulan sebagai hasil Penelitian. Interpretasi penelitian juga dilakukan dalam menampilkan data yang diperoleh dari cerita-cerita yang bersifat rahasia, peneliti memilih kata-kata terbaik sehingga tidak menimbulkan kesan yang dapat merugikan banyak pihak. Hasil penelitian dijabarkan dengan lengkap pada lampiran. Lampiran juga ditentukan agar relevan dengan hasil penelitian.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain Sugiyono (2019: 320). Pada penelitian ini menggunakan model analisis data menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2019:321) yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Pada tahap ini, data yang diperoleh dari lapangan tentu jumlahnya cukup banyak dan beragam, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci kemudian melakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih, hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2019:323).

Dalam penelitian ini data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak untuk itu peneliti dalam proses penelitian melakukan penyederhanaan. Dalam mereduksi data, peneliti merangkum data-data pokok yang didapatkan terkait Implementasi Pelayanan Informasi Publik Melalui Website Balitbanda Provinsi Lampung, kemudian peneliti memisahkan data-data pokok yang didapatkan ke dalam kolom-kolom dari setiap indikator serta membuang sebagian data yang sekiranya tidak memiliki relevansi dengan penelitian yang sedang diteliti, sehingga memudahkan peneliti dalam melihat hasil penelitian dengan hasil yang jelas, sederhana, akurat, dan mudah mengetahui jawaban dari rumusan masalah.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan secara deskriptif yang mendeskripsikan Implementasi Pelayanan Informasi Publik Melalui Website Balitbangda Provinsi Lampung Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik. Selain itu, dalam penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, tabel, dan sejenisnya. Hal ini bertujuan untuk memudahkan dalam memahami permasalahan atau fenomena yang diteliti.

3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Penarikan kesimpulan merupakan tahap terakhir dalam analisis data model Miles dan Huberman. Penarikan kesimpulan atau verifikasi yaitu tahap di mana peneliti mencoba untuk menemukan atau menggambarkan makna/arti, pola, keteraturan, penjelasan, hubungan sebab-akibat, atau proposisi dari data yang telah diolah. Setelah data direduksi dan disajikan, langkah berikutnya adalah melakukan verifikasi untuk kemudian dapat mengambil kesimpulan berdasarkan hasil penelitian, dan biasanya disampaikan dalam bentuk narasi atau cerita. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2019: 329). Dalam penelitian ini, peneliti menarik kesimpulan yang dapat menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal yaitu Implementasi Pelayanan Informasi Publik Melalui Website Balitbangda Provinsi Lampung dalam meningkatkan pelayanan informasi publik.

3.8 Teknik Validasi Data

Teknik validasi data digunakan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan dalam penelitian memiliki kualitas dan keakuratan yang tinggi. Tujuan dari teknik ini adalah untuk meningkatkan kepercayaan dan keandalan data serta untuk memastikan bahwa interpretasi dan kesimpulan yang diambil dari data tersebut dapat diandalkan. Penelitian ini menggunakan metode

pemeriksaan keabsahan data triangulasi. Adapun tiga jenis triangulasi yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Triangulasi sumber, melibatkan pengumpulan data dari berbagai sumber yang berbeda untuk memastikan bahwa temuan didukung oleh informasi yang berasal dari sudut pandang yang berbeda. Ini dapat mencakup wawancara, observasi, dan dokumentasi.
2. Triangulasi teknik, metode ini untuk memeriksa, memverifikasi, atau menginformasi temuan penelitian. Pendekatan ini dirancang untuk meningkatkan keandalan dan validitas data dengan menggabungkan informasi dari berbagai sumber atau melalui pendekatan yang berbeda.
3. Triangulasi waktu, melibatkan memverifikasi data melalui wawancara, observasi, atau teknik lain pada berbagai waktu dan situasi yang berbeda. Pendekatan ini diulang-ulang untuk memastikan kepastian data dan peneliti melakukan verifikasi pada waktu pagi dan siang.

Dengan menerapkan triangulasi sumber, teknik, dan waktu peneliti dapat meningkatkan validitas dan keandalan hasil penelitian serta mengurangi risiko bias atau kesalahan interpretasi.

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan informasi publik melalui website Balitbangda Provinsi Lampung belum berjalan efektif. Dari aspek *support*, belum tampak komitmen kelembagaan yang kuat, tidak tersedia tim khusus pengelola informasi, dan regulasi internal belum dikembangkan, sehingga pengelolaan website bersifat administratif. Dari sisi *capacity*, terdapat keterbatasan SDM dan infrastruktur. Pengelola berasal dari tenaga non-ASN tanpa latar belakang IT, pelatihan teknis tidak rutin, serta infrastruktur masih bergantung pada Dinas Kominfo. Dari aspek *value*, website belum memberikan manfaat optimal karena konten jarang diperbarui dan fitur interaktif belum tersedia, membuat masyarakat lebih memilih datang langsung ke kantor.

Implementasi website Balitbangda Provinsi Lampung dinilai cukup tepat sasaran karena masyarakat sudah memiliki akses melalui ponsel, meskipun masih terkendala jaringan yang bergantung pada kartu SIM. Sosialisasi program belum maksimal, terlihat masih adanya kesenjangan pemahaman, terutama di kalangan masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi. Tujuan program sebagian besar telah tercapai, namun belum semua masyarakat memahami tujuan tersebut. Pengawasan dilakukan melalui pengaduan masyarakat, tetapi masih banyak yang belum mengetahui mekanisme pemantauan yang tersedia.

5.2 Saran

1. Balitbangda Provinsi Lampung perlu untuk meningkatkan kinerja pelayanan agar mutu pelayanannya lebih optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik.
2. Diharapkan kepada pihak website Balitbangda Provinsi Lampung untuk lebih memperluas dan meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat Provinsi Lampung. Lebih baiknya sosialisasi website Balitbangda Provinsi Lampung ini akan sejalan dengan pemahaman dan pengetahuan masyarakat sehingga dapat memudahkan masyarakat untuk terlayani dengan bentuk pelayanan informasi publik ini yang mana bisa mengakses website Balitbangda Provinsi Lampung kapan saja dan dimanapun.
3. Upaya yang dilakukan oleh Balitbangda Provinsi Lampung diperlukan untuk dapat mengantisipasi masalah kesadaran masyarakat terkait adanya pelayanan *online* dengan cara terus mengupdate informasi di laman resmi Balitbangda Provinsi Lampung.
4. Diharapkan agar Balitbangda Provinsi Lampung meningkatkan kecepatan server dan memastikan stabilitas website terutama pada jam-jam sibuk. Selain itu, tampilan website agar sebaiknya dioptimalkan agar lebih responsif di perangkat seluler serta dilengkapi fitur aksesibilitas bagi penyandang disabilitas seperti mode kontras tinggi dan teks yang dapat diperbesar.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, S. N. Wijaya, A.F. Suryadi.* (2014). Implementasi Website Sebagai Media E- Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang), Vol. 17, No. 2, ISSN : 1411-0199 E-ISSN : 2338-1884.
- Aprianty, D. R.* (2016). Penerapan Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 4(4):1592-1593.
- Ayu, A. O.* (2015). Penerapan (Electronic Government) E-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 2015 : 3 (3) : 1433 – 144 ISSN 00000000.
- Barnes and Vidgen, 2002 Barnes, S. J. and Vidgen, R. T.* (2002). An integrative approach to the assessment of e-commerce quality. *J. Electron. Commerce Res.*, 3(3):114–127.
- Budiani, N. W.* (2007). Implementasi Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti" Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. *Jurnal Ekonomi Sosial Vol. 2 No.1*, 49-57.
- DeLone, W.H., McLean, E.R.*, 2003. The DeLone and McLean model of information systems success: a tenyear update. *Journal of management information systems*, 19(4), 9-30.
- Effendy, Onong Uchjana. 2004. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.*
- Falahudin, I.* (2014). Pemanfaatan media dalam pembelajaran. *Jurnal Lingkar Widyaiswara*, 1(4), 104–117.
- Gibson, James L. et al. (1996). *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses.* Diterjemahkan oleh Ninuk Adriani. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya.* Yogyakarta: Gava Media.
- Irawan, B.* (2013). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik . *Jurnal Paradigma*, Vol. 2 No.1 ,ISSN: 2252 - 4266, 182.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government Konsep Pelayanan Publik Berbasis*

Internet dan Teknologi Informasi. Yogyakarta: Andi.

- Indrajit, Richardus Eko. (2016). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. ANDI: Yogyakarta.
- Irawan, B. (2013). *Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik*. *Jurnal Paradigma*, Vol. 2 No.1, ISSN: 2252 - 4266, 182.
- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: *Pembaruan*.
- Kitchen, P.J. (1997). *Was Public Relations a Prelude to Corporate Communications? Corporate Communications: An International Journal*, 2(1), 22–30.
- Moleong, Lexy. (1990) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- McLuhan, Marshall. *Understanding Media: The Extensions of Man*. New York: McGraw-Hill, 1964
- Marzuki, Peter Mahmud (2007). *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Masyhur, F. (2014). Kinerja Website Resmi Pemerintah Provinsi di Indonesia. *Jurnal Pekomnas* No. 17 Vol. 1, 9-14.
- Mustafa, Abdul Talib, 2017. *Kemitraan dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Calpulus
- Noor, Juliansyah (2007). *Metodologi Penelitian* (Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah).
- Nuridin, N., Stockdale, R., & Scheepers, H. (2019). The Role of Social Media in Improving Public Sector Service Quality: A Systematic Literature Review. *International Journal of Public Administration in the Digital Age*, 6 (3), 34-49.
- Nurshabrina, D. (2018). Pemanfaatan Website Dinas Komunikasi dan Informatika Asahan Dalam Menyebarkan Internet Sehat di Kabupaten Asahan [Skripsi]. Universitas Muhammadiyah Utara.
- Oktavya, A. A. (2015). Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Situs Pemerintah Daerah. *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik*, 19(1), 1-15.
- Parasuraman, A., Zeithaml, VA dan Berry, LL (1988) SERVQUAL: Skala Multi-Item untuk Mengukur Persepsi Konsumen terhadap Kualitas Layanan. *Jurnal Ritel*, 64, 12-40.

- Purwanto, A., & Sucahyo, Y. G. (2020). Evaluasi Implementasi E-Government pada Situs Web Pemerintah Daerah di Indonesia: Perspektif Content dan Manajemen.
- Safeena, Rahmath, dan Kammani, Hussain. 2013. *Technology in Banking: A Global Perspective*. London: Springer.
- Sosiawan. 2008. *Manajemen Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Schwab, Klaus. 2017. *The Fourth Industrial Revolution*. New York: Crown Business.
- Sari, N., & Wibowo, R. A. (2020). Implementasi Website dalam Memberikan Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat. *Jurnal Ilmu Komunikasi & Administrasi Publik*, 2(1), 45-58.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Bumi Aksara.
- Ulum, Ihyul MD. 2004. *Akutansi Sektor Publik*. Malang: UMM Press.
- Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang*. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(12), 2145–2151.
- Wheelen, dan Hunger. 2004. *Strategic Management and Business Policy*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Yohana, C., & Yazid, T. P. (2019). Analisis Pemanfaatan Website Pemerintah Daerah sebagai sebagai Media Komunikasi dalam Pelayanan Informasi Publik. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 17 (2) 144-156.