

Evaluasi Kualitas Informasi Situs Web Pemerintah Kota Bitung

Dean Johandi Fredriko Kambey, Melkior Sitokdana

Fakultas Teknologi Informasi, Prodi Sistem Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana, Salatiga, Indonesia

Email: ¹682015081@student.uksw.edu, ²sitokdanamelkior@gmail.com

Abstrak—Kehadiran website sebagai bagian dari pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dimanfaatkan sebagai media pelayanan informasi yang dapat diakses setiap saat. Berdasarkan instruksi presiden nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-Government* memicu Pemerintah Kota Bitung turut serta dalam memberikan layanan teknologi informasi berupa website <https://bitungkota.go.id/>. Penelitian ini membahas tentang evaluasi kualitas informasi berdasarkan 10 (sepuluh) indikator dimensi kualitas informasi. Pengumpulan data penelitian diperoleh langsung dari situs web Pemerintah Kota Bitung serta kajian terhadap literatur, artikel, dan jurnal. Hasil dari penelitian menyimpulkan bahwa secara umum kualitas informasi Pemerintah Kota Bitung sudah cukup baik. Beberapa kekurangan yang ditemukan pada umumnya disebabkan oleh tautan yang error atau menuju ke halaman kosong sehingga diberikan rekomendasi untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas informasi.

Kata Kunci: *e-Government*, Evaluasi, Kualitas Informasi, Situs Web, Kota Bitung

1. PENDAHULUAN

Pada era digital saat ini teknologi informasi merupakan bagian dari penting dari kehidupan manusia. Peran teknologi informasi dirasakan makin besar karena hampir semua kegiatan bisnis dalam organisasi dapat dilakukan melalui perantara teknologi informasi, salah satunya melalui internet. Internet telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan manusia di era digital ini. Dengan internet, segala informasi yang diinginkan dapat diakses dengan cepat dan mudah. Salah satu pemanfaatan internet adalah dengan hadirnya website. Website merupakan sebuah sistem dengan informasi yang disajikan dalam bentuk teks, suara, dan lain-lain yang tersimpan dalam sebuah server. Website memiliki peran penting bagi sebuah organisasi karena dapat memberikan keuntungan seperti dapat menyediakan pelayanan online bagi para pelanggannya. Salah satu organisasi yang memanfaatkan website adalah Pemerintah Kota Bitung. Teknologi informasi yang dimanfaatkan dalam lingkungan pemerintah diharapkan mampu meningkatkan kualitas dari layanan yang diberikan baik untuk masyarakat maupun untuk pemerintah itu sendiri[1]. Perlu dipahami bahwa teknologi hanyalah merupakan instrumen untuk terciptanya sebuah transformasi peran pemerintah, dari yang bersifat birokrasi, menjadi sebuah “lembaga” yang berorientasi proses untuk melayani “pelanggannya” yang dalam hal ini adalah masyarakat, komunitas bisnis (industri), dan para *stakeholder* lainnya (Indrajit, 2005). Sesuai dengan instruksi presiden nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-Government*[13], pemerintah Kota Bitung turut ikut serta dalam memberikan layanan teknologi informasi berupa website dengan domain <https://bitungkota.go.id/>. Layanan tersebut bertujuan untuk memberikan informasi dan berita mengenai kegiatan ataupun peristiwa yang terjadi di wilayah Kota Bitung. Akan tetapi, berdasarkan pengamatan dalam pelayanan informasi berbasis *website* yang diterapkan Pemerintah Kota Bitung terdapat berbagai masalah dan kekurangan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kualitas informasi pada Situs Web *e-Government* dari Pemerintah Kota Bitung. Penelitian evaluasi kualitas informasi web *e-Government* pemerintah Kota Bitung akan dinilai menggunakan 10 (sepuluh) dimensi kualitas informasi yaitu: Akurasi, Konsistensi, Ketepatan waktu, Kelengkapan, Keandalan, Ketersediaan, Relevansi, Kepercayaan, Efisiensi, dan Nilai tambah[2]. Tujuan penelitian evaluasi kualitas informasi ini dilakukan untuk memberikan rekomendasi perbaikan dan peningkatan kualitas informasi pada *website e-Government* pemerintah Kota Bitung.

Artikel Penelitian dengan topik evaluasi Situs Web Pemerintah Daerah di Indonesia bukanlah merupakan topik baru, maka beberapa penelitian terdahulu dijadikan sebagai acuan dalam penelitian ini, antara lain;

Penelitian Sitokdana, Melkior (2015) berjudul “Evaluasi Implementasi *e-Government* Pada Situs Web Pemerintah Kota Surabaya, Kota Medan, Kota Banjarmasin, Kota Makassar dan Kota Jayapura “. Beberapa indikator yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas Situs Web, yaitu aspek transparansi, layanan, efisiensi, ekonomi, aspirasi, tampilan, update dan tahapan pencapaian tujuan *e-Government*. Hasil penelitiannya disimpulkan bahwa: Kota Surabaya jauh lebih baik dibanding Kota-kota lainnya. Hasil ini sama dengan evaluasi PeGi dari tahun 2012-2014 bahwa dalam pemerinkatan Situs Web *e-Government* selama ini hanya didominasi oleh pemerintahan di Pulau Jawa. Untuk itu, direkomendasikan beberapa hal untuk peningkatan kualitas Situs Web *e-Government*, yaitu perlu penyempurnaan konten Situs Web, namun sebelumnya spek *e-Leadership*, Infrastruktur Jaringan Informasi, Pengelolaan Informasi, Lingkungan Bisnis, Masyarakat dan Sumber Daya Manusia dapat dirumuskan dengan baik dalam bentuk Rencana Strategis agar pengembangan dan implementasinya dilakukan secara menyeluruh dan tepat sasaran[3].

Penelitian Sitokdana, Melkior (2019) berjudul “*Evaluation Of The Information Quality Of e-Government Websites Of The Provincial Governments Of Eastern*” Pemerintah Propinsi di Indonesia Timur telah lama memiliki Situs Web *e-Government*, tetapi dalam implementasi situs web masih ada berbagai masalah, salah satunya adalah kurangnya kualitas informasi yang disajikan di Situs Web *e-Government* yang merupakan salah satu indikator penting dalam pelayanan informasi. Oleh karena itu, penelitian dilakukan untuk mengevaluasi kualitas informasi pada Situs Web *e-Government* dari Pemerintah Provinsi di Indonesia Timur, yaitu: Nusa Tenggara Timur (NTT), Maluku, Maluku Utara, Papua Barat dan Papua. Masing-masing Situs Web ini diukur menggunakan 10 (sepuluh) dimensi kualitas informasi, yaitu: *Accuracy, Consistency, Timeliness, Completeness, Reliability, Availability, Relevancy, Believability, Efficiency* dan *Value-Added*. Pada hasilnya ditemukan bahwa semua Situs Web *e-Government* di Kawasan Indonesia Timur tidak cukup untuk

memberikan informasi berkualitas kepada publik. Oleh karena itu, sejumlah hal direkomendasikan, yaitu: Pemerintah Provinsi harus selalu meningkatkan keakuratan penyajian informasi; konsisten dalam menyajikan informasi dan memastikan bahwa data selalu diperbarui dan lengkap; memastikan bahwa data selalu tersedia; meningkatkan nilai tambah dalam pelayanan publik dan menjadikan situs web *e-Government* sebagai media utama untuk layanan informasi publik[2].

Penelitian Abdulloh Hamid Sulaiman, Himawat Aryadita, Aryo Pinandito (2017) dengan judul “Evaluasi Kualitas Layanan website Pemerintah Kota Batu Dengan Metode *e-Govqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA)” membahas tentang penilaian oleh masyarakat akan layanan website pemerintah Kota Batu. Pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dengan atribut-atribut *e-Govqual* serta analisis penilaian menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil akhir penelitian menunjukkan bahwa layanan website masih belum memenuhi harapan pengguna. Selanjutnya diberikan rekomendasi perbaikan dan pengembangan berdasarkan *Heuristic evaluation*[1].

Marudur Pandapotan Damanik, Erisva Hakiki Purwaningsih (2017) melakukan penelitian dengan judul “*e-Government* dan Aplikasinya di Lingkungan Pemerintah Daerah”. Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mengukur kualitas informasi dari *e-Government* Kabupaten Bengkalis dengan menggunakan konsep dimensi kualitas informasi. Penelitian tersebut menghasilkan penemuan beberapa kekurangan seperti adanya tautan yang merujuk pada halaman kosong, sebagian penanggalan informasi yang belum tercantum, dan belum adanya jaminan jaringan untuk memastikan ketersediaan informasi [4].

2. METODOLOGI PENELITIAN

Berisi Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yang sifatnya deskriptif, menggunakan analisis, mengacu pada data serta menggunakan teori yang ada sebagai bahan pendukung. Menurut Sugiyono (2009), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive dan snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi[14]. Menurut Bogdan dan Taylor (1975:5) dalam Lexy J. Moleong (2000), mendefinisikan “metode kualitatif” sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati[15]. Sejalan dengan definisi tersebut Kirk dan Miller (1986:9) dalam Lexy J. Moleong (2000) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya[15].

2.1 Situs Web

Website Menurut Gregorius (2000) adalah kumpulan halaman web yang saling terhubung dan file-filenya saling terkait. Web terdiri dari page atau halaman, dan kumpulan halaman yang dinamakan homepage. Homepage berada pada posisi teratas, dengan halaman-halaman terkait berada di bawahnya. Biasanya setiap halaman di bawah *homepage* disebut *child page*, yang berisi hyperlink ke halaman lain dalam web[5].

Definisi Website menurut Hakim Lukmanul (2004) adalah fasilitas internet yang menghubungkan dokumen dalam lingkup lokal maupun jarak jauh. Dokumen pada website disebut dengan web page dan link dalam website memungkinkan pengguna bisa berpindah dari satu page ke page lain (*hyper text*), baik diantara page yang disimpan dalam server yang sama maupun server diseluruh dunia[6].

2.2 E-Government

Bank Dunia (*World Bank*) dalam Indrajit (2004) mendefinisikan *e-Government* sebagai berikut: “*e-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide area Network, the internet and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, business and other arms of Government*”[7].

UNDP (*United Nation Development Programme*) mendefinisikan *e-Government* secara lebih sederhana, yaitu: “*E-Government is the application of the Information and Communication Technology (ICT) by government agencies*”. (Indrajit, 2004: 2). Wescott mendefinisikan *e-Government* sebagai “*E-Government is the use of information and communications technology (ICT) to promote more efficiency and cost-effective government, facilitate more convenient government services, allow greater public access to information, and make government more accountable to citizens*.” (Indrajit, 2004: 4-5)[7].

Menurut Yu-che dan James Perry (2003) dalam Firdiansyah (2014) menyebutkan dalam buku kontruksi akuntabilitas dan transparansi birokrasi bahwa *e-Government* merupakan sebuah garis depan dari rencana pemerintah untuk mendukung serta menyediakan informasi dan peningkatan pelayanan pada masyarakat, pelaku bisnis, pekerja pemerintah, unit-unit pemerintah lain dan organisasi sektor ketiga[8].

Dalam pengimplementasian dan pengembangan *e-Government* terdapat 4 (empat) klasifikasi konsep *e-Government*, yaitu:

Pertama, *Government to Citizens* (G-to-C), Relasi ini bertujuan membangun berbagai portofolio teknologi informasi yang bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas hubungan dan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Dengan kata lain aplikasi *e-Government* G-to-C bertujuan untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyat melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan dan pelayanan[9].

Kedua, *Government to Business* (G-to-B), adalah relasi yang bertujuan untuk membangun lingkungan bisnis yang kondusif agar perekonomian negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Aplikasi *e-Government* G-to-B diperlukan untuk memperlancar dan memfasilitasi para praktisi bisnis dalam membuka akses dan pelayanan pemerintah sehingga interaksi antara bisnis dan pemerintah berlangsung dengan baik demi pemenuhan hak dan kewajibannya[9].

Ketiga, *Government to Government* (G-to-G), relasi G-to-G bertujuan untuk membangun interaksi yang baik antar pemerintahan. Hubungan tersebut memungkinkan komunikasi dan pertukaran informasi online antar departemen atau lembaga pemerintahan suatu negara dengan negara lain melalui basisdata terintegrasi. Tidak hanya berkisar pada hal-hal diplomatis semata, namun untuk memperlancar informasi dan kerjasama dalam hal-hal yang berkaitan dengan perdagangan, sosial budaya, dan lain sebagainya[9].

Keempat, *Government to Employee* (G-to-E), adalah relasi yang bertujuan untuk membangun dan meningkatkan kinerja serta kesejahteraan para pegawai pemerintah yang bekerja dalam berbagai institusi pemerintahan[9].

2.3 Kualitas Informasi

Menurut Jogiyanto (1990) dalam Damanik (2017) Informasi adalah data yang diperoleh menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya[4]. Sedangkan menurut Tata Sutabri (2004) pada buku Analisis Sistem Informasi, kualitas dari suatu Informasi tergantung dari 3 hal, yaitu informasi harus akurat, tepat waktu dan relevan[10]. Ketiga hal tersebut adalah (1) Akurat yaitu Informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak menyesatkan. Akurat juga berarti bahwa informasi harus jelas mencerminkan maksudnya. (2) Tepat Waktu yaitu Informasi yang datang kepada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak mempunyai nilai lagi, karena informasi merupakan suatu landasan dalam mengambil sebuah keputusan dimana bila pengambilan keputusan terlambat maka akan berakibat fatal untuk organisasi. (3) Relevan yaitu Informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya. Relevansi informasi untuk setiap orang berbeda. Menyampaikan informasi tentang penyebab kerusakan mesin produksi kepada akuntan perusahaan tentunya kurang relevan. Akan lebih relevan bila ditujukan kepada ahli teknik perusahaan, begitu pula sebaliknya[10].

Knight & Burn [11] mendefinisikan dimensi kualitas informasi dalam beberapa indikator dengan mengutip sebagian dimensi dari wang & strong [12], yaitu:

Tabel 1. Dimensi kualitas informasi [4]

No	Dimensi Kualitas Informasi	Definisi
1.	Akurasi	Informasi bebas dari kesalahan
2.	Konsistensi	Tidak bertentangan dengan informasi sebelumnya
3.	Keamanan	Informasi tertentu dibatasi dengan tepat
4.	Ketepatan waktu	Informasi tersedia tepat waktu
5.	Kebaharuan	Informasi diperbaharui setiap waktu/sesuai kebutuhan
6.	Kelengkapan	Tidak ada bagian informasi yang hilang
7.	Ringkas	Informasi singkat padat dan tepat
8.	Kehandalan	Informasi dapat diandalkan
9.	Keterjangkauan	Informasi mudah untuk didapatkan
10.	Ketersediaan	Informasi dapat diakses setiap saat
11.	Objektivitas	Informasi tidak bias dan tidak berat sebelah
12.	Relevansi	Bermanfaat dan dapat digunakan untuk saat tertentu
13.	Kemudahan penggunaan	Informasi jelas dan mudah digunakan
14.	Jumlah data	Jumlah informasi yang tersedia untuk diakses
15.	Kepercayaan	Informasi dapat dipercaya dan kredibel
16.	Navigasi	Informasi mudah ditemukan dan dihubungkan ke informasi lain
17.	Reputasi	Informasi menjadi rujukan terpercaya
18.	Manfaat	Informasi membantu kelancaran tugas-tugas
19.	Efisiensi	Informasi memudahkan tugas-tugas
20.	Nilai tambah	Informasi memberikan manfaat lebih

3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Situs Web Pemerintah Kota Bitung

Pemerintah Kota Bitung berpartisipasi dalam memberikan layanan teknologi informasi kepada masyarakat berupa website *e-Government* dengan domain <https://bitungkota.go.id/> seperti yang ditampilkan pada gambar 1. Situs web tersebut dikelola langsung oleh pemerintah Kota Bitung dan merupakan salah satu situs web aktif yang disajikan oleh pemerintah.



Gambar 1. Tampilan Situs Web Pemerintah Kota Bitung

3.2 Kualitas Informasi Situs Web Pemerintah Kota Bitung

Pada bagian ini berisi analisa, hasil serta pembahasan dari topik penelitian, yang bisa di buat terlebih dahulu metodologi penelitian. Berikut adalah hasil penilaian dari evaluasi kualitas informasi situs web Pemerintah Kota Bitung menggunakan 10 (sepuluh) indikator dimensi kualitas informasi. (1)**Dimensi Akurasi**, dimensi akurasi menunjukkan ketelitian dan ketepatan dari suatu informasi. Informasi tersebut harus jelas mencerminkan kondisi yang sebenarnya serta menyajikan fakta yang jujur dan bebas dari kesalahan. Penyajian informasi yang akurat merupakan hal yang penting karena informasi yang diberikan dari sumber sampai kepada penerima bisa terjadi gangguan dan kesalahan yang dapat merusak data dari informasi tersebut. Dari pengamatan dan penilaian yang dilakukan terhadap keakuratan kualitas informasi, situs web pemerintah Kota Bitung menyediakan beberapa informasi yang disajikan hanya dalam bentuk berita singkat serta tidak menampilkan sumber, dokumentasi, dan penjelasan yang bisa menunjukkan ketepatan dan ketelitian dari informasi tersebut. Pada beranda utama situs web Pemerintah Kota Bitung menampilkan beberapa foto yang menunjukkan kegiatan pemerintah Kota Bitung tetapi tidak tersedia tautan atau link yang dapat menjelaskan tentang foto tersebut. Sedangkan beberapa informasi yang ditampilkan dalam bentuk dokumen-dokumen yang menjadi informasi dan transparansi pemerintah kepada publik seperti LPJ, APBD, dan RPJMD diterbitkan secara langsung dan akurat oleh pemerintah Kota Bitung. (2)**Dimensi Konsistensi**, Informasi yang konsisten adalah informasi yang tidak bertentangan dengan informasi sebelumnya serta memiliki ketetapan yang tidak bisa dipengaruhi. Informasi yang ditampilkan dalam situs web pemerintah Kota Bitung merupakan informasi yang terbaru dan ter *up-to-date*. Namun, informasi yang lama tidak ditampilkan lagi sehingga tidak ditemukan konsistensi dalam penyediaan informasi. (3)**Dimensi Ketepatan waktu**, yaitu informasi yang ditampilkan harus tepat pada waktunya sehingga penerima informasi tidak terlambat mengetahui, bertindak, atau mengambil keputusan berdasarkan informasi tersebut. Situs web Pemerintah Kota Bitung menyajikan informasi berupa berita yang terus diperbaharui setiap minggu, sedangkan transparansi dokumen yang di publikasikan diperbaharui setiap ada pembaharuan tersedia. (4)**Dimensi Kelengkapan**, kelengkapan dari suatu informasi terdiri atas satu kesatuan informasi yang menyeluruh serta mencakup berbagai hal yang terkait di dalamnya. Informasi yang lengkap sangat penting bagi pemberi dan penerima informasi agar informasi tersebut dapat dimengerti dengan jelas dan tidak terjadi salah paham. Dalam situs web pemerintah Kota Bitung menampilkan berbagai informasi yang sudah cukup lengkap seperti visi dan misi pemerintah, daftar perangkat daerah, serta transparansi dokumen pemerintah Kota Bitung yang bisa diunduh dengan bebas. Walaupun begitu masih terdapat beberapa informasi yang kurang lengkap seperti pada menu layanan instansi perizinan, kependudukan, dan ketenagakerjaan yang hanya menampilkan halaman kosong. (5)**Dimensi Keandalan**, keandalan dari suatu informasi sangat penting agar penerima informasi dapat mengambil tindakan dan keputusan yang tepat berdasarkan informasi tersebut. Informasi yang ditampilkan situs web pemerintah Kota Bitung merupakan Informasi yang terpercaya dan pada umumnya berasal dari pemerintah Kota Bitung. Seluruh informasi yang disajikan merupakan informasi yang handal karena pemerintah rutin melakukan pembaharuan dari setiap informasi dan layanan yang tersedia. (6)**Dimensi Ketersediaan**, ketersediaan informasi dapat diartikan juga sejauh mana informasi tersebut dapat dijangkau atau diakses kapanpun diperlukan. Pada pengamatan yang dilakukan, situs web pemerintah Kota Bitung bisa diakses dengan menggunakan jaringan internet, dengan begitu ketersediaan informasi dan layanan bisa diakses kapan saja oleh publik. Gagalnya akses ke situs web Pemerintah Kota Bitung dapat terjadi jika jaringan internet mengalami gangguan atau situs web dalam proses *maintenance*. (7) **Dimensi Relevansi**, setiap informasi yang disajikan harus mempunyai relevansi atau manfaat bagi penerimanya. Setiap informasi diharapkan mampu memberikan kepuasan dan dapat memenuhi kebutuhan dari para penggunanya. Setiap pengguna mengharapkan manfaat yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhannya masing-masing.

Misalnya, informasi tentang beasiswa tentu sangat dibutuhkan oleh para pelajar sedangkan pengumuman pendaftaran Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) dibutuhkan oleh masyarakat yang sedang mencari pekerjaan. Demikian pula dengan informasi mengenai kegiatan pemerintah Kota Bitung yang sangat dibutuhkan oleh media atau kalangan tertentu yang mencari data mengenai kegiatan pemerintah Kota Bitung. Dalam hal ini, situs web Pemerintah Kota Bitung sudah memberikan informasi yang cukup relevan seperti, tersedianya informasi statistik daerah, kegiatan-kegiatan kedaerahan, transparansi dokumen pemerintah, dan potensi wisata daerah yang dapat dimanfaatkan oleh berbagai kalangan termasuk peneliti, awak media, dan masyarakat umum. Walaupun demikian, masih terdapat informasi yang kurang bagi sebagian kalangan masyarakat seperti layanan beasiswa, layanan kesehatan, dan potensis bisnis di Kota Bitung. (8) **Dimensi Kepercayaan**, kepercayaan dari suatu informasi dapat dinilai dari keakuratan serta manfaat yang dirasakan dari informasi tersebut. Informasi yang diterbitkan secara resmi dan langsung oleh pemerintah merupakan informasi yang dengan mudah diterima oleh publik. Pada umumnya peminatan masyarakat akan informasi yang diberikan oleh pemerintah sangatlah besar. Namun, minat publik menurun akibat kurangnya perhatian pemerintah terhadap pembaharuan informasi secara rutin. Hasil pengamatan dari situs web pemerintah Kota Bitung menyajikan kualitas informasi yang rutin diperbaharui, dapat dipercaya, serta bermanfaat dan cukup relevan untuk masyarakat umum. Namun, beberapa informasi dalam bentuk berita yang singkat memungkinkan menurunnya peminatan publik. (9) **Dimensi Efisiensi**, informasi yang efisien adalah informasi yang mampu memberikan manfaat secara maksimal baik kepada pemberi maupun penerima informasi. Dalam lingkungan pemerintah, efisiensi dari informasi yang disajikan harus bermanfaat penuh kepada masyarakat dan pemerintah itu sendiri. Dalam penelitian terhadap situs web Pemerintah Kota Bitung terdapat berbagai jenis layanan dan informasi yang cukup efisien. Walaupun begitu, masih ditemukan beberapa fasilitas berupa laman dan subdomain instansi pemerintah yang tidak diperbaiki dan digunakan secara efektif sehingga sebagian kalangan masyarakat tidak mendapatkan manfaat penuh dari informasi dan pelayanan yang disajikan oleh pemerintah. (10) **Dimensi Nilai tambah**, dalam penilaian ini tidak ditemukan nilai tambah yang cukup berarti dari situs web pemerintah Kota Bitung. Rangkuman hasil temuan yang diporeleh melalui pengamatan pada situs web pemerintah Kota Bitung ditunjukkan pada tabel 2.

Tabel 2. Tabulasi sampel penelitian berdasarkan dimensi kualitas informasi

NO	Indikator	Evaluasi	Rekomendasi
1.	Akurasi	Terdapat beberapa masalah dan kegagalan dalam penyajian informasi seperti tidak ditampilkannya foto, sumber, atau link yang dapat memberikan penjelasan lebih lanjut. Selain itu, beberapa menu juga menampilkan informasi yang terlalu singkat seperti pada menu perangkat daerah yang menampilkan daftar instansi daerah tetapi tidak ada penjelasan tentang masing-masing instansi.	Tampilkan informasi yang lebih lengkap dengan mencantumkan sumber, foto, atau penjelasan sehingga dapat meningkatkan keakuratan dan ketepatan data dalam penyajian informasi.
2.	Konsistensi	Pada umumnya informasi yang disajikan merupakan informasi yang terbaru. Namun, informasi yang lama tidak ditampilkan lagi.	Tampilkan seluruh informasi dari penerbitan pertama sehingga publik dapat melihat konsistensi dari informasi tersebut.
3.	Ketepatan waktu	Informasi yang disajikan dalam bentuk berita terus diperbaharui setiap minggu, sedangkan transparansi dokumen yang di publikasikan diperbaharui setiap ada pembaharuan tersedia.	Pertahankan penyajian informasi yang konsisten, tetapi disarankan untuk tidak menghapus informasi lama sehingga publik dapat menggunakan data untuk perbandingan dan pengembangan lebih lanjut.
4.	Kelengkapan	Informasi yang ditampilkan sudah cukup lengkap seperti visi dan misi pemerintah, daftar perangkat daerah, serta transparansi dokumen pemerintah Kota Bitung yang bisa diunduh dengan bebas. Walaupun begitu masih terdapat beberapa informasi yang kurang lengkap seperti penyajian berita kegiatan yang terlalu singkat serta layanan instansi perizinan, kependudukan, dan ketenagakerjaan yang hanya menampilkan halaman kosong.	Pertahankan informasi yang ditampilkan dengan lengkap. Tambahkan penjelasan pada informasi yang singkat serta perbaiki layanan informasi yang hanya menampilkan halaman kosong.
5.	Kehandalan	Pada umumnya informasi yang ditampilkan oleh pemerintah Kota Bitung merupakan informasi yang handal karena bersumber dari pemerintah dan diperbaharui dengan rutin.	Pertahankan pembaharuan informasi yang dilakukan secara rutin.
6.	Ketersediaan	Informasi yang disediakan oleh pemerintah dapat diakses kapan saja, dimana saja, dan oleh siapa saja terkecuali adanya gangguan internet atau perbaikan dari pemerintah.	Pastikan informasi bisa terus diakses oleh publik dan tampilkan pemberitahuan jika nantinya ada perbaikan dari pemerintah.
7.	Relevansi	Situs web Pemerintah Kota Bitung sudah memberikan informasi yang relevan seperti, tersedianya informasi statistik daerah, potensi wisata daerah, kegiatan-kegiatan kedaerahan, dan transparansi dokumen pemerintah yang dapat dimanfaatkan oleh berbagai kalangan termasuk peneliti, awak media, dan masyarakat umum. Walaupun demikian, masih terdapat informasi yang kurang bagi sebagian kalangan masyarakat seperti layanan beasiswa, layanan kesehatan, dan potensis bisnis di Kota Bitung.	Pertahankan layanan informasi yang telah tersedia serta tambahkan beberapa layanan informasi seperti beasiswa, kesehatan, dan potensis bisnis di Kota Bitung agar dapat bermanfaat bagi seluruh kalangan masyarakat.
8.	Kepercayaan	Kualitas informasi yang rutin diperbaharui, dapat dipercaya, serta bermanfaat dan cukup relevan untuk	Ketersediaan informasi yang jelas dan sesuai dengan kebutuhan publik akan meningkatkan

		masyarakat umum. Namun, beberapa informasi yang ditampilkan hanya dalam bentuk berita singkat memungkinkan berkurangnya minat masyarakat.	kepercayaan dari masyarakat.
9.	Efisiensi	Layanan informasi dari situs web pemerintah Kota Bitung belum memberikan efisiensi yang berarti bagi masyarakat karena beberapa layanan berupa subdomain instansi pemerintah hanya menampilkan halaman kosong.	Perbaikan terhadap subdomain yang kosong akan meningkatkan efisiensi dari layanan informasi publik.
10.	Nilai tambah	Tidak ditemukan nilai tambah yang berarti dari situs web pemerintah Kota Bitung	Pemerintah Kota Bitung harus memberikan layanan yang akan menjadi nilai tambah seperti layanan aspirasi masyarakat serta memperbaiki layanan kontak dan peta situs.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari analisis dan evaluasi menggunakan 10 (sepuluh) dimensi kualitas informasi yaitu: Akurasi, Konsistensi, Ketepatan waktu, Kelengkapan, Keandalan, Ketersediaan, Relevansi, Kepercayaan, Efisiensi, dan Nilai tambah dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas informasi situs web Pemerintah Kota Bitung sudah cukup baik. Beberapa kekurangan yang ditemukan pada umumnya disebabkan oleh tautan yang error atau menuju ke halaman kosong. Berdasarkan hasil tersebut beberapa hal yang menjadi saran dari peneliti adalah Pemerintah Kota Bitung harus selalu meningkatkan keakuratan penyajian informasi; konsisten dalam menyajikan informasi dengan menampilkan informasi yang terdahulu; pastikan bahwa data selalu lengkap dan jelas; pastikan adanya pemberitahuan terdahulu ketika *maintenance*; hadirkan nilai tambah untuk menarik minat publik dan menjadikan situs web <https://bitungkota.go.id/> sebagai media utama layanan informasi masyarakat Kota Bitung.

REFERENCES

- [1] Sulaiman, A. H. (2017). Evaluasi Kualitas Layanan Website Pemerintah Kota Batu Dengan Metode E-Govqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- [2] Sitokdana, M. N. N. (2019, October). Evaluation of the Information Quality of E-Government Websites of the Provincial Governments of Eastern Indonesia (Case Study: NTT Province, Maluku, North Maluku, West Papua and Papua). In 2019 International Conference on Organizational Innovation (ICOI 19). Atlantis Press.
- [3] Sitokdana, M. N. N. (2015). Evaluasi Implementasi eGovernment Pada Situs Web Pemerintah Kota Surabaya, Medan, Banjarmasin, Makassar dan Jayapura. *Jurnal Buana Informatika*, 6(4).
- [4] Damanik, M. P., & Purwaningsih, E. H. E-government dan Aplikasinya di Lingkungan Pemerintah Daerah (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau). *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 21(2).
- [5] Agung, G. (2000). Membuat Homepage Interaktif Dengan CGI/Perl. Jakarta: PT. Elex Media Koputindo
- [6] Hakim, L., & Musalini, U. (2004). Cara Cerdas Menguasai Layout, Desain dan Aplikasi Web. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- [7] Indrajit, Richardus Eko. 2004. *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. ANDI. Yogyakarta.
- [8] Raja Muhamad Iqbal Firdiansyah, (2014). ANALISIS PENYELENGGARAAN E-GOVERNMENT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN KARIMUN. Skripsi thesis, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- [9] Indrajit, Richardus, Eko. 2005. *e-Government In Action*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [10] Sutabri, Tata. S.Kom,MM. (2004). *Analisa Sistem Informasi*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi.
- [11] Knight, S. A., & Burn, J. (2005). Developing a framework for assessing information quality on the World Wide Web. *Informing Science*, 8.
- [12] Wang, R. Y., & Strong, D. M. (1996). Beyond accuracy: What data quality means to data consumers. *Journal of management information systems*, 12(4), 5-33.
- [13] Indonesia, P. R. (2006). Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- [14] Sugiyono, P. D. (2010). *Metode Penelitian Bisnis (Cetakan ke-15)*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- [15] Moleong, L. J. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, cet. XI. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.