

**E-GOVERNMENT DAN APLIKASINYA
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH
(Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau)**

**E-GOVERNMENT AND ITS APPLICATION IN LOCAL GOVERNMENT
(Case Study Towards Information Quality on Bengkalis Regency Website, Riau Province)**

Marudur Pandapotan Damanik

BPPKI Jakarta – Kementerian Komunikasi dan Informatika RI
Jl. Pegangsaan Timur No. 19B Jakarta Pusat
marudur.p.d@kominfo.go.id

Erisva Hakiki Purwaningsih

Puslitbang SDPPPI – Kementerian Komunikasi dan Informatika RI
Jl. Medan Merdeka Barat No. 9 Jakarta Pusat
eris001@kominfo.go.id

(Naskah diterima 5 Juni 2017; direvisi menurut catatan redaksi 5 Oktober 2017;
disetujui terbit oleh PR 8 Oktober 2017)

ABSTRACT

The information and communication technology (ICT) development today has created website, an effective information medium that connects to the Internet network so that it can be accessed at any time. Do not want to miss, government organizations are also utilizing website technology as one of its services in providing information to the public. However, the information contained on the website should have a good quality so that the information conveyed can be useful. This study aims to measure the quality of information on Bengkalis Regency websites based on dimensions of information quality concept. Observation of four websites in Bengkalis Regency conducted along with in-depth interview to each managers. The results obtained that the information available on these websites has met the good information quality, although there are some deficiencies such as the existence of links that refers to a blank page, some unlisted information dating, and the lack of network quality assurance to ensure the availability of information.

Keywords: *Information quality, Website, Bengkalis*

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini telah menciptakan teknologi website, sebuah media informasi efektif yang terhubung ke jaringan internet sehingga dapat diakses setiap saat. Tidak ingin ketinggalan, organisasi pemerintahpun kini memanfaatkan teknologi ini sebagai salah satu layanannya dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Namun informasi yang terdapat pada website seyogyanya memiliki nilai kualitas yang baik agar informasi yang disampaikan dapat bermanfaat. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas informasi website Pemerintah Kabupaten Bengkalis berdasarkan dimensi kualitas informasi. Pengamatan terhadap 4 (empat) website di lingkungan Pemkab Bengkalis dilakukan beserta wawancara mendalam kepada masing-masing pengelolanya. Hasil yang diperoleh bahwa informasi yang tersedia di website Pemkab Bengkalis sudah memenuhi kualitas informasi yang baik, meskipun terdapat beberapa kekurangan seperti adanya tautan (*link*) ke halaman kosong, sebagian penanggalan informasi yang belum tercantum, dan belum adanya jaminan kualitas jaringan untuk memastikan ketersediaan informasi.

Kata kunci: *Kualitas informasi, Website, Bengkalis*

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang dan Permasalahan

Terbitnya Inpres Nomor 3 Tahun 2003 menjadi titik awal penerapan e-government di Indonesia. Inpres tersebut menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam organisasi pemerintah guna penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien. E-government diharapkan dapat mengeliminasi sekat-sekat birokrasi, serta terbentuknya jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan berbagai instansi pemerintah dapat bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses informasi dan proses layanan. Sejak saat itu berbagai organisasi pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah mulai bergerak dalam memanfaatkan TIK untuk mengimplementasikan e-government di daerahnya.

Langkah awal penerapan e-government menurut Inpres No. 3 tahun 2003 dimulai dengan membangun situs web pada setiap instansi pemerintahan. Situs web dimaksudkan sebagai portal informasi *online* bagi siapapun yang membutuhkan informasi terkait tugas dan fungsi instansi.

Keberadaan situs web menjadi perangkat yang strategis dalam menjalankan aktivitas pemerintahan dimana salah satu pemanfaatannya adalah sebagai *online public relation* (Wiratmo, Irfan, & Kuwatono, 2017), sebab situs web menjadi alat komunikasi yang efektif untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat luas melalui jaringan internet. Terlebih dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan meningkatnya rasa ingin tahu publik terhadap aktivitas pemerintah, maka keberadaan website sangat dibutuhkan. Website dapat dimanfaatkan sebagai media promosi produk-produk lokal daerah, pemenuhan kebutuhan informasi masyarakat, ataupun sebagai media untuk menyampaikan usulan, kritik dan keluhan.

Namun permasalahan penetrasi internet di Indonesia salah satunya adalah sebaran akses dan infrastruktur TIK yang belum merata. Berdasarkan data Kementerian Komunikasi dan Informatika, pada tahun 2015 jumlah *Base Transceiver Station* (BTS) pada wilayah Pulau Sumatera dan Jawa jauh lebih banyak dibandingkan dengan wilayah lainnya di Indonesia (KEMKOMINFO, 2016). Demikian pula akses internet umumnya terkonsentrasi di daerah perkotaan dan wilayah-wilayah dengan aktivitas ekonomi yang baik. Kesenjangan infrastruktur seperti ini dapat berujung kepada kesenjangan dalam memperoleh informasi akibat sebagian besar masyarakat di daerah perdesaan, wilayah perbatasan negara, dan kawasan timur Indonesia masih banyak yang belum dapat menikmati layanan TIK. Hal yang tidak jauh berbeda juga terjadi di wilayah Pulau Bengkalis sebagai salah satu kawasan perbatasan laut di Indonesia. Secara geografis, Pulau Bengkalis menjadi salah satu pulau terdepan yang berbatasan langsung dengan Selat Malaka dan negara tetangga Malaysia. Mengingat posisinya yang sangat strategis dimana berada pada belahan selat yang paling ramai dilayari, sesungguhnya Pulau Bengkalis menyimpan potensi ekonomi yang sangat besar. Namun layaknya kawasan perbatasan lainnya, literasi TIK masyarakat Pulau Bengkalis masih terkonsentrasi pada wilayah pusat kota, sedangkan di wilayah pesisir ketertinggalan teknologi cukup terasa. Oleh karena itu BAPPENAS menetapkan wilayah Pulau Bengkalis sebagai salah satu lokasi prioritas dalam pengelolaan batas wilayah negara dan kawasan perbatasan sejak tahun 2012 (BAPPENAS, 2015).

Dalam upaya mengantisipasi kesenjangan informasi di Kabupaten Bengkalis, Pemerintah Daerah setempat harus proaktif menyediakan informasi dalam situs web. Keberadaan situs web mampu menutupi keterbatasan pemerintah untuk melaksanakan diseminasi informasi sehingga masyarakat tidak mengalami kesenjangan informasi (Masyhur, 2014). Dengan tersedianya informasi yang berkualitas diharapkan masyarakat akan terdorong untuk menggunakan dan memanfaatkan internet secara positif untuk mengakses informasi yang mereka butuhkan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan e-government dalam perspektif kualitas informasi yang tersedia pada website Pemerintah Kabupaten Bengkalis, dan mengidentifikasi kekurangan yang ditemukan pada website Pemerintah Kabupaten Bengkalis yang dapat mengurangi nilai kualitas informasi.

Signifikansi

Secara akademis hasil penelitian ini melengkapi kajian-kajian mengenai analisis dan evaluasi e-government dan kualitas informasi dalam konteks website organisasi pemerintahan. Secara praktis hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dalam pengambilan kebijakan untuk mengembangkan portal informasi dalam website organisasi pemerintahan, dan sebagai acuan untuk melaksanakan penelitian lanjutan khususnya di bidang teknologi informasi.

II. PEMBAHASAN

A. Tinjauan Literatur

Penelitian terkait evaluasi penerapan e-government melalui analisis situs web instansi pemerintah telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya, seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1. Umumnya tujuan mengevaluasi situs web e-government adalah untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan situs web instansi pemerintah sehingga pengambil keputusan dapat menentukan upaya dan langkah-langkah perbaikan. Dari studi literatur yang dilakukan diketahui bahwa terdapat berbagai metode, pendekatan dan kriteria pengukuran dalam mengevaluasi situs

web e-government. Panopoulou, Tambouris, & Tarabanis (2008) mengevaluasi website otoritas Yunani menggunakan 4 (empat) kategori, yaitu karakteristik umum, e-content, e-service, dan e-participation. Penelitian ini dilakukan dengan mengevaluasi 262 situs web pemerintah lokal dan regional. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Sitokdana (2015), evaluasi website menggunakan kriteria transparansi, layanan, efisiensi, ekonomi, aspirasi, tampilan, update, dan tahapan pencapaian tujuan e-government. Evaluasi juga dapat dilakukan dengan bantuan *software* aplikasi sebagai instrumen pengukuran, seperti yang dilakukan oleh Masyhur (2014). Penggunaan *software* lebih efisien karena dapat melakukan evaluasi website dengan lebih cepat, terotomatisasi, dan menilai lebih objektif dibandingkan dengan manusia (Bauer & Scharl, 2000). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya terletak pada kriteria evaluasi yang digunakan. Pada penelitian ini evaluasi website e-government menggunakan pendekatan kualitas informasi sebagai alat analisis situs web Pemerintah Kabupaten Bengkalis.

Tabel 1.
Tinjauan penelitian terdahulu

Penelitian terdahulu	Metode	Hasil Penelitian
Evaluation instruments for e-government websites (Henriksson, Yi, Frost, & Middleton, 2006)	Pendekatan kuantitatif, menggunakan kuesioner untuk mendata sejumlah organisasi pemerintah di Australia	Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan kriteria pengukuran website insntasi e-government. Kriteria pengukuran yang digunakan yaitu <i>Security/Privacy, Usability, Content, Services, Citizen Participation</i> , dan <i>Features</i> .
A framework for evaluating web sites of public authorities(Panopoulou et al., 2008)	Studi kasus pada website otoritas Yunani di tingkat lokal dan regional.	Penelitian ini bertujuan untuk menguji kerangka evaluasi yang diajukan, dan mengevaluasi website pemerintah otoritas Yunani. Kerangka evaluasi terdiri atas empat kategori pengukuran: Karakteristik umum, <i>E-content, E-services</i> , dan <i>E-participation</i> .
Evaluation of government e-tax websites: an information quality and system quality approach (Saha, Nath, & Salehi-Sangari, 2012)	Kuantitatif, Studi kasus pada website e-tax.	Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi website dan menguji karakteristik variabel kualitas sistem dan kualitas informasi pada website e-tax. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan, kebaruan, kecukupan substansi merupakan kriteria utama yang menjelaskan variabel kualitas informasi.
Kinerja Website Resmi Pemerintah Provinsi di Indonesia (Masyhur, 2014)	Metode survei menggunakan teknik observasi pada sejumlah website Pemerintah Provinsi.	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis website pemerintah pada aspek kinerja <i>page speed</i> . Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata <i>page speed grade</i> sebesar 59% di <i>grade E</i> (sangat rendah).
Evaluasi Implementasi eGovernment Pada Situs Web Pemerintah Kota Surabaya, Medan, Banjarmasin, Makassar dan Jayapura(Sitokdana, 2015)	Kualitatif deskriptif. Studi terhadap 5 (lima) website Pemerintah Daerah.	Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kualitas website menggunakan indikator a.l: transparansi, layanan, efisiensi, ekonomi, aspirasi, tampilan, update, dan tahapan pencapaian tujuan e-gov. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi dan kualitas website yang terbaik adalah website Pemkot Surabaya. Hal ini selaras dengan hasil survei Pemingkatan E-gov Indonesia (PEGI) bahwa kondisi e-government di Pulau Jawa lebih baik dari daerah lainnya di Indonesia.

B. Konsep Teoritik

1. E - Government

Definisi dari e-government telah banyak diutarakan oleh berbagai sumber. Beberapa ahli mendefinisikan berbeda namun merujuk kepada makna yang sama, yaitu pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh organisasi pemerintah dalam menjalankan tugasnya mengelola pemerintahan dan menyediakan layanan publik. Pemanfaatan TIK dalam konteks ini mencakup penggunaan perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), dan jaringan komputer untuk memfasilitasi komunikasi dan proses bisnis organisasi. Melalui e-government, penyediaan informasi dan pelayanan pemerintah dapat digelar secara daring (*online*) melalui jaringan internet dan media digital lainnya. Karakteristik jaringan internet dan media digital memungkinkan masyarakat dapat mengakses layanan e-government kapanpun dan dimanapun sepanjang waktu. E-government juga memungkinkan adanya interaksi dan komunikasi antara pemerintah dan publik untuk saling berbagi informasi. Dalam tingkat yang lebih tinggi, layanan e-government mampu mengakomodir jenis pelayanan transaksional yang memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran. Secara umum penerapan e-government bertujuan untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kinerja pemerintah serta untuk memberikan layanan publik yang lebih berkualitas.

Untuk mengimplementasikan e-government, Gartner Group mengusulkan empat tahap model kematangan e-government yaitu presensi, interaksi, transaksi, dan transformasi (Baum & Maio, 2000). Deskripsi masing-masing tahap adalah sebagai berikut:

1. *Presence*, pemerintah menggunakan TIK untuk menyediakan informasi dasar. Tahap ini ditandai dengan pemanfaatan website lembaga pemerintah dalam menyampaikan informasi-informasi keperintahan, misalnya program-program pemerintah, informasi persyaratan perizinan, dan sebagainya.
2. Interaktif, yaitu tahap dimana e-government mampu menjembatani komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Tahap ini memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan, informasi, maupun tanggapan secara *online*.
3. Transaktif, yaitu tahap dimana e-government memungkinkan pelayanan publik dan layanan transaksional (pembayaran) secara *online*.
4. Transformatif, e-government memungkinkan adanya hubungan timbal balik yang memberikan manfaat lebih bagi kedua belah pihak, memberikan pelayanan yang lebih *citizen-centric*, pemerintahan yang responsif, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Seperti yang dijelaskan sebelumnya, konsep e-government memungkinkan terbentuknya hubungan (relasi) antara entitas yang terlibat, yaitu

1. Government to Citizen (G2C). Relasi ini bertujuan membangun berbagai portofolio teknologi informasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hubungan dan interaksi dengan masyarakat. Aplikasi e-government G2C berupaya membangun kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan dan pelayanan sehari-hari.
2. Government to Business (G2B). Lingkungan bisnis dalam suatu pemerintahan bertujuan untuk menggerakkan roda perekonomian masyarakat. Dalam hal ini aplikasi e-government G2B bertujuan untuk membuka akses informasi dan pelayanan kepada entitas-entitas bisnis sehingga interaksi antara bisnis dan pemerintah berlangsung lebih lancar dalam hal pemenuhan hak dan kewajibannya.
3. Government to Government (G2G). Relasi G2G merupakan bertujuan membangun hubungan antar lembaga pemerintah dalam berbasis teknologi informasi untuk mendukung komunikasi dan koordinasi. Bentuk penerapan G2G antara lain basis data terpadu yang dapat digunakan oleh berbagai lembaga pemerintah secara bersama-sama.
4. Government to Employee (G2E). Hubungan Government to Employee (G2E) bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai pemerintah yang bekerja di berbagai institusi. Bentuk dari hubungan G2E dapat berupa aplikasi kepegawaian,

sistem peningkatan kompetensi, ataupun sistem pengelolaan gaji dan kesejahteraan pegawai.

Dalam hal penyediaan informasi secara *online* melalui e-government, instansi pemerintah dituntut untuk memberikan informasi yang berkualitas sesuai dengan kriteria kualitas informasi dalam sebuah media informasi. Penyediaan informasi yang berkualitas merupakan hal yang penting sebab hal ini akan dapat meningkatkan kepercayaan publik kepada pemerintah. Hal ini pula yang menjadikan DeLone & McLean (1992) berpendapat bahwa kualitas informasi merupakan salah satu faktor keberhasilan sistem informasi, termasuk dalam lingkup e-government

2. Kualitas Informasi

Menurut Jogiyanto (1990), informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. Davis yang dikutip oleh Kadir (2003) menyebutkan bahwa informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat bagi pengambilan keputusan saat ini atau saat mendatang. Dari definisi di atas, maka dapat ditarik suatu pemahaman bahwa informasi merupakan data yang memiliki nilai tersendiri dan manfaat tertentu bagi penerimanya, sebab sebuah data mungkin saja bernilai dan bermanfaat untuk seseorang namun tidak bermanfaat bagi yang lainnya.

Manfaat informasi dapat diperoleh apabila informasi tersebut berkualitas. Kualitas informasi bermakna suatu tingkatan dimana informasi tersebut memberikan nilai oleh penggunaanya (O'Brien, 2005). Kualitas informasi secara umum merupakan konsep multi-dimensional yang terdiri dari berbagai atribut dan karakteristik. Untuk mengukur kualitas dan nilai suatu informasi, cukup banyak indikator penilaian yang digunakan oleh para ahli, demikian pula terdapat beberapa karakteristik informasi yang menentukan nilai informasi itu sendiri (Sutabri, 2005). Wang & Strong (1996) berpendapat bahwa kualitas informasi diukur melalui sejumlah dimensi dalam 4 (empat) kategori, yaitu Intrinsik, Kontekstual, Representasional, dan Aksesibilitas. Selengkapnya seperti pada tabel 2.

Tabel 2.
Dimensi Kualitas Informasi menurut Wang & Strong (1996)

Dimensi Kualitas Informasi	Definisi
Intrinsik	
Akurasi	Data benar, tepat, bebas dari kesalahan
Objektivitas	Objektif, tidak berat sebelah
Kepercayaan	Informasi dapat dipercaya
Reputasi	Sumber atau data memiliki reputasi
Kontekstual	
Relevansi	Informasi menarik, dapat dimanfaatkan
Nilai tambah	Informasi memberikan manfaat lebih
Kebaharuan	Informasi terbaru,
Kelengkapan	Lingkup informasi, kedalaman data
Jumlah informasi	Kuantitas informasi
Representasional	
Interpretasi	Dapat diinterpretasi, bahasa jelas
Mudah dipahami	Informasi jelas, mudah dimengerti
Ringkas	Data tersaji dengan baik, singkat-padat
Konsisten	Format penyajian data konsisten
Aksesibilitas	
Kemudahan akses	Data selalu tersedia, dapat diakses.
Keamanan	Data aman dari kebocoran

Knight & Burn(2005) mengkompilasi sejumlah dimensi kualitas informasi yang berasal dari berbagai literatur seperti yang ditunjukkan pada tabel 3.

Tabel 3.
Dimensi Kualitas Informasi menurut Knight & Burn (2005)

Dimensi Kualitas Informasi	Definisi
Akurasi	Informasi bebas dari kesalahan
Konsistensi	Tidak bertentangan dengan informasi sebelumnya
Keamanan	Informasi tertentu dibatasi dengan tepat
Kebaharuan	Informasi diperbaharui setiap waktu/sesuai kebutuhan
Kelengkapan	Tidak ada bagian informasi yang hilang
Ringkas	Informasi singkat padat dan tepat
Kehandalan	Informasi dapat diandalkan
Keterjangkauan	Informasi mudah untuk didapatkan
Ketersediaan	Informasi dapat diakses setiap saat
Objektivitas	Informasi tidak bias dan tidak berat sebelah
Relevansi	Bermanfaat dan dapat digunakan untuk saat tertentu
Kemudahan penggunaan	Informasi jelas dan mudah digunakan
Jumlah data	Jumlah informasi yang tersedia untuk diakses
Kepercayaan	Informasi dapat dipercaya dan kredibel
Navigasi	Informasi mudah ditemukan dan dihubungkan ke informasi lain
Reputasi	Informasi menjadi rujukan terpercaya
Manfaat	Informasi membantu kelancaran tugas-tugas
Efisiensi	Informasi memudahkan tugas-tugas
Nilai tambah	Informasi memberikan manfaat lebih

Sumber: Knight & Burn(2005)

Tingkat kualitas informasi adalah hal yang sulit diukur. Kualitas sebuah informasi tidak bisa dinilai secara independen oleh satu orang untuk orang lain. Rieh (2002) berpendapat bahwa pengguna informasi hanya bisa menilai kualitas informasi untuk dirinya sendiri, sehinggahal inimenimbulkan penilaian subjektif sehingga suatu informasi dapat bernilai untuk seseorang namun tidak bagi orang lain.

C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Arikunto (2002) menyebutkan bahwa studi kasus merupakan suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam terhadap suatu fenomena atau gejala-gejala tertentu. Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik dalam proses penyediaan informasi dalam sebuah website pemerintah, maka metode studi kasus dianggap lebih tepat untuk dilakukan.

Pengumpulan data dilaksanakan pada tahun 2014, dan mengambil tempat di Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau. Lokasi ini dipilih karena Bengkalis merupakan salah satu daerah prioritas pengembangan wilayah perbatasan oleh BAPPENAS. Metode pengumpulan data dilakukan dengan dua tahap: *Pertama*, dengan melakukan observasi pada 4 (empat) website yang dimiliki Pemkab Bengkalis dan SKPD-nya. *Kedua*, dengan melakukan wawancara mendalam kepada masing-masing pengelola website. Keempat website tersebut adalah website utama Pemerintah Kabupaten Bengkalis dan tiga website SKPD yang ditentukan secara *purposive* yang dianggap mewakili Sekretariat, Dinas dan Badan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkalisseperti ditunjukkan pada Tabel 4.

Tabel 4.
Daftar website sampel penelitian dan subjek penelitian

No.	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
1.	Website utama Pemkab Bengkalis Kasubbag Telematika, Sandi, dan Telekomunikasi, Bagian PDE	Observasi website dan wawancara mendalam

2.	Website Bagian Humas Kasubbag Peliputan & Dokumentasi	Observasi website dan wawancara mendalam
3.	Website Dinas Perhubungan & Kominfo Pengelola: Kabid Perhubungan Udara & Kominfo	Observasi website dan wawancara mendalam
4.	Website Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabid Sistem Informasi	Observasi website dan wawancara mendalam

Kerangka analisis yang digunakan adalah menggunakan pendekatan kualitas informasi. Shankar & Watts (2003) berpendapat bahwa penilaian tingkat kualitas informasi bersifat kontekstual. Hal ini berarti menilai kualitas suatu informasi perlu mempertimbangkan konteks dan tujuan penggunaan informasi itu sendiri, dengan kata lain dimensi kualitas informasi akan berbeda dalam konteks yang berbeda pula. Untuk studi ini, peneliti menentukan 5 (lima) dimensi yang sesuai untuk menganalisis kualitas informasi dalam konteks website e-government. Dimensi tersebut yaitu akurasi, kelengkapan, kebaharuan, relevansi, dan ketersediaan.

Setelah data diperoleh, data kemudian dianalisis menggunakan model analisis kualitatif menurut Miles dan Huberman (Sugiyono, 2008), yaitu dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Reduksi data, yaitu dengan memilah dan memilih hal-hal pokok dan relevan dengan topik penelitian, dengan tujuan untuk mempertajam, menggolongkan dan membuang data yang tidak diperlukan.
2. Penyajian data, yaitu dengan tujuan untuk mempermudah dalam melihat gambaran data secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari data penelitian. Data-data tersebut kemudian dipilah-pilah untuk disortir menurut kelompoknya dan disusun sesuai dengan kategori yang sejenis untuk ditampilkan.
3. Verifikasi dan Penarikan kesimpulan. Proses verifikasi dalam penelitian kualitatif dilakukan terus menerus sepanjang proses penelitian. Dari mulai awal pengumpulan data, peneliti terus menerus menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkan, yaitu mencari pola, tema, persamaan, dan dugaan-dugaan, serta dituangkan dalam kesimpulan sementara. Sedangkan penarikan kesimpulan akhir dilakukan dengan merumuskan sebuah jawaban dari data yang telah direduksi dan disajikan untuk menjawab permasalahan yang dihadapi.

D. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Website Kabupaten Bengkulu

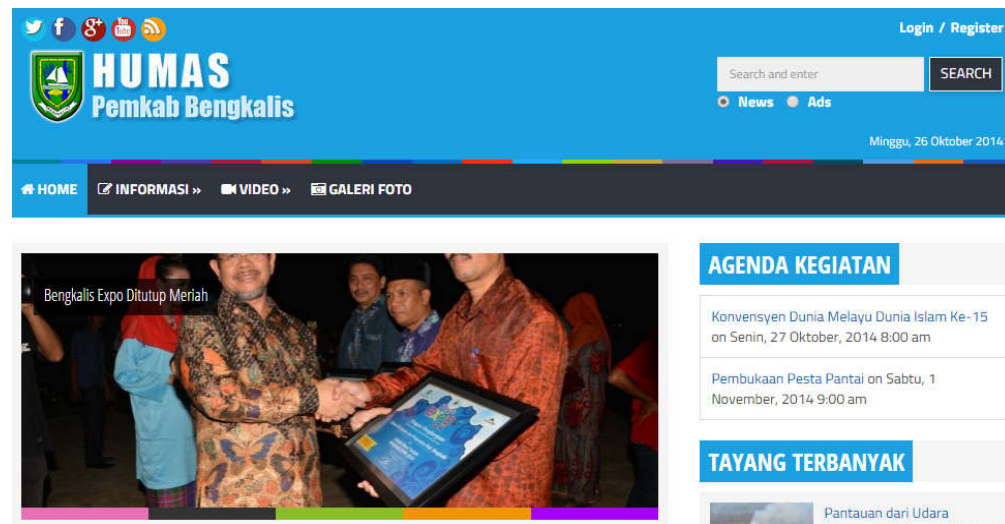
Website Pemerintah Kabupaten Bengkulu memiliki *domainbengkalis.kab.go.id* yang berada di bawah pengelolaan Bagian PDE (Pengolahan Data Elektronik) Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu. Website ini merupakan induk dari seluruh website yang dimiliki oleh SKPD di lingkungan pemerintah kabupaten Bengkulu, dimana PDE memberikan *subdomain* bagi SKPD ingin mengelola website sendiri. Menurut Kepala Subbagian Telematika, Sandi dan Telekomunikasi, website Pemerintah Kabupaten Bengkulu sudah ada sejak tahun 2002, dan telah mengalami dua kali perubahan dimana perubahan terakhir dilaksanakan pada tahun 2013. Perubahan dilakukan dari berbagai aspek termasuk desain website dan konten untuk meningkatkan kualitas website dan informasi yang ada di dalamnya.

Konten yang ada pada website utama Kabupaten Bengkulu bersifat statis dan umum, seperti struktur pemerintahan, satuan kerja, perizinan, objek wisata, data-data hasil sensus, dan sebagainya. Informasi yang ada di dalamnya berisi kompilasi data dari berbagai SKPD serta informasi statis yang biasanya diperbaharui per semester atau per tahun. Halaman depan website memiliki beberapa menu yaitu Informasi, Agenda, Berita, Download, Galeri foto, Kontak, SIM, dan Peluang investasi. Selain mengakses melalui menu, beberapa tautan (*link*) juga tersedia langsung pada halaman *website* untuk mengunduh berbagai artikel, *polling* mengenai kualitas website, *headline* beberapa berita kewilayahan, serta tautan menuju ke sejumlah website Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Secara visual, website ditunjukkan seperti pada gambar 1.



Gambar 1. Halaman website Pemerintah Kabupaten Bengkalis

Website kedua yang menjadi sampel penelitian adalah website Website Humas Pemerintah Kabupaten Bengkalis yang dikelola oleh Bagian Humas yang berada di bawah Sekretariat Daerah Pemkab Bengkalis. Website ini dapat diakses melalui alamat humas.bengkaliskab.go.id. Berita-berita mengenai kegiatan resmi Bupati, Wakil Bupati, atau Sekretaris Daerah adalah fokus dari informasi pada website Humas. Berita-berita tersebut ditulis dan dikirim langsung oleh staf Bagian Humas Pemkab Bengkalis yang secara khusus ditugaskan sebagai peliput berita pada saat kegiatan berlangsung. Kepala Seksi Peliputan Bagian Humas dalam wawancara menjelaskan, selain ditampilkan di website Humas, berita-berita tersebut juga dimuat pada beberapa surat kabar harian lokal di Kabupaten Bengkalis. Dengan begitu, masyarakat luas dapat mengetahui kegiatan para pemimpin daerahnya serta *event-event* yang ada di daerahnya. Tampilan halaman depan website Humas ditunjukkan seperti pada gambar 2.



Gambar 2. Halaman website Humas Pemerintah Kabupaten Bengkalis

Website ketiga yang menjadi sampel adalah Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika (Dishubkominfo) Kabupaten Bengkalis yang dapat diakses pada alamat dishubkominfo.bengkaliskab.go.id. Website ini dikelola secara mandiri oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkalis. Secara umum lingkup tugas Dishubkominfo terbagi pada dua bidang yaitu transportasi dan telekomunikasi.

Berdasarkan rumusan visi dan misinya, Dishubkominfo Kabupaten Bengkalis memiliki tugas dan fungsi menjamin keselamatan dan kelancaran transportasi darat, laut, dan udara dengan mewujudkan sarana dan prasarana transportasi, komunikasi dan informatika yang tepat guna dan tepat sasaran agar dapat meningkatkan pembangunan dan pendapatan daerah demi mewujudkan masyarakat sejahtera. Menu yang bisa diakses pada website ini antara lain: Profil, Produk Hukum, Perizinan, IP Camera, Galeri Foto, Hubungi Kami, dan Transportasi. Tampilan halaman depan website Dishubkominfo ditunjukkan seperti pada gambar 3.

Persyaratan	Waktu (HK)	Biaya	Keterangan
1. Surat Izin Tempat Usaha (SITU). #	1 Hari	Mobil penumpang umum sampai 8 tempat duduk=Rp.10.000,-	Masa Berlaku : 1 (satu) tahun

Gambar 3. Halaman website Dishubkominfo Pemerintah Kabupaten Bengkalis

Website keempat yang menjadi sampel penelitian adalah website Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) yang dapat diakses pada alamat bpmp2t.bengkaliskab.go.id. BPMP2T Kabupaten Bengkalis adalah satuan kerja yang memiliki tugas dan fungsi mempromosikan potensi Kabupaten Bengkalis dan memberikan informasi investasi bagi khalayak. Disamping itu BPMP2T juga melaksanakan konsep perizinan satu pintu untuk memudahkan masyarakat mengurus berbagai perizinan. Menu yang bisa diakses pada website BPMP2T antara lain Profil, Peluang Investasi, Layanan Perizinan, Produk Hukum, Berita, Galeri Foto, Agenda, dan Kontak. Tampilan halaman depan website seperti ditunjukkan pada gambar 4.

Gambar 4. Halaman website BPMP2T Pemerintah Kabupaten Bengkalis

2. Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis

Berikut ini akan diuraikan kualitas informasi website Kabupaten Bengkalis berdasarkan dimensi kualitas informasi.

Dimensi Akurasi

Dimensi akurasi informasi menunjukkan sejauh mana informasi yang disediakan adalah informasi yang benar, penyajian fakta yang jujur, bebas dari kesalahan dan tidak menyesatkan. Informasi yang akurat adalah hal yang sangat penting dalam penyajian informasi, sebab kesalahan dalam memberikan data dan fakta dapat membuat hilangnya kepercayaan terhadap sumber informasi, terlebih jika sumber informasi tersebut adalah organisasi pemerintah.

Dari pengamatan yang dilakukan, website Pemkab Bengkalis menunjukkan bahwa informasi yang disediakan dapat dijamin kebenarannya. Pencantuman foto-foto pada informasi berita kegiatan memperlihatkan bahwa kegiatan tersebut memang berlangsung. Demikian pula berita yang diperoleh dari surat kabar selalu mencantumkan sumber berita untuk memastikan bahwa berita tersebut bukan berita bohong.

Demikian juga dokumen-dokumen yang dapat diunduh umumnya berasal dari dokumen resmi yang diterbitkan secara sah oleh instansi pemerintah, seperti Ringkasan DPA, APBD dan RKA yang memang diterbitkan oleh Pemerintah Kabupaten Bengkalis, ataupun dokumen Bengkalis Dalam Angka yang diterbitkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Bengkalis.

Dimensi Kelengkapan

Kelengkapan informasi diukur dari seberapa banyak informasi yang disampaikan dan tidak ada informasi yang hilang. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa informasi yang tersedia di website Pemkab Bengkalis dan SKPD-nya sudah cukup lengkap. Misalnya, terdapat dokumen-dokumen yang biasanya memerlukan proses birokrasi yang cukup rumit untuk diperoleh, namun di website Pemkab Bengkalis dokumen-dokumen tersebut bebas untuk diunduh, seperti dokumen Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), Rencana Kegiatan Anggaran (RKA), dan Daftar Pelaksanaan Anggaran (DPA). Hal ini menunjukkan penggunaan website di Pemkab Bengkalis telah meningkatkan transparansi proses pemerintahan dengan sangat baik.

Walaupun begitu masih terdapat sebagian kecil informasi yang belum lengkap pada masing-masing website. Seperti pada website Dishubkominfo, menu IP Camera yang seharusnya menampilkan video streaming kondisi lalu lintas di beberapa titik masih belum bisa diakses. Pada website BPMP2T terdapat link Berita International namun hanya menampilkan halaman kosong.

Demikian pula pada website resmi Pemkab Bengkalis, masih terdapat kesalahan navigasi pada submenu SIMPETA yang terletak pada menu SIM dimana link tersebut membawa pengguna pada halaman Download. Selain kesalahan pada aspek navigasi tautan, informasi yang dirasa kurang lengkap juga ditemukan pada website Humas dimana tidak ditemukan informasi mengenai organisasi seperti visi dan misi, uraian tugas dan fungsi, serta struktur organisasi.

Dimensi Kebaharuan

Dimensi kebaruan diartikan sejauh mana informasi diperbaharui setiap waktu atau setiap kali ada perubahan pada informasi itu sendiri. Website Pemkab Bengkalis dan SKPD-nya memiliki jenis informasi yang diperbaharui setiap waktu seperti informasi berita kegiatan, dan informasi statis yang diperbaharui secara periodik seperti profil daerah, profil organisasi, dokumen produk hukum, informasi perizinan, dan sebagainya.

Dalam hal ini, website Pemkab Bengkalis sudah menunjukkan bahwa informasi yang tersedia adalah informasi-informasi yang terbaru. Hal ini dapat dilihat dari penanggalan pada berita-berita ataupun informasi persyaratan perizinan yang dimuat pada website tersebut. Demikian pula halnya dokumen-dokumen unduhan yang tersedia seperti Bengkalis Dalam Angka, RKA, DPA, ataupun APBD merupakan data terbaru berdasarkan waktu terbitannya.

Dimensi Relevansi

Dimensi relevansi diartikan sejauh mana informasi yang tersedia pada website Pemkab Bengkalis relevan dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Dari pengamatan yang dilakukan, terdapat beberapa informasi yang dirasa sangat bermanfaat bagi masyarakat. Misalnya informasi mengenai persyaratan perizinan yang tercantum dalam website menjadikan pengguna layanan dapat mempersiapkan segala persyaratan yang diperlukan sejak awal. Disamping itu juga adanya informasi beasiswa yang bisa dimanfaatkan oleh mahasiswa-mahasiswa untuk meringankan biaya sekolah. Hal ini senada dengan penjelasan kepala Subbagian Telematika, Sandi dan Telekomunikasi:

“Menurut kami informasi di website bermanfaat sekali. Misalnya untuk mahasiswa bias mengetahui informasi beasiswa, kemudian jika mahasiswa ingin membuat makalah, di website kita itu ada namanya Bengkalis Dalam Angka”

Makna “bermanfaat” atau “memenuhi kebutuhan” dari suatu informasi sebenarnya bersifat relatif tergantung dari siapa pembacanya. Sebab jika dilihat dari jenis informasinya, tentunya suatu informasi hanya relevan untuk kalangan masyarakat tertentu pula. Misalnya, informasi tentang kegiatan pimpinan daerah akan bermanfaat bagi kalangan media atau kalangan tertentu yang memang mencari data mengenai kegiatan di Pemkab Bengkalis, namun belum tentu berguna bagi masyarakat umum yang memiliki mata pencaharian petani atau pedagang. Demikian pula sebaliknya, informasi mengenai harga-harga komoditas pertanian atau bahan pokok tentunya sangat berguna bagi kalangan petani dan pedagang, namun belum tentu bermanfaat bagi kalangan media atau pelajar. Meskipun demikian, segala informasi yang tersedia di website tentunya dapat dimanfaatkan bagi masyarakat Kabupaten Bengkalis, jika pun tidak bermanfaat secara langsung, paling tidak dapat menambah wawasan pembacanya.

Dimensi Ketersediaan

Dimensi ketersediaan informasi diartikan sejauhmana informasi tersebut dapat diakses kapanpun diperlukan. Website adalah media internet yang seyogyanya dapat diakses setiap saat, walaupun begitu akses ke website mungkin saja terkendala akibat berbagai hal seperti kondisi jaringan, kondisi server, kepadatan lalu lintas jaringan, dan sebagainya. Sepanjang pengamatan yang dilakukan, penulis beberapa kali mendapati error saat mengakses website Pemkab Bengkalis, meskipun hal tersebut tidak berlangsung lama.

Rangkuman hasil temuan yang diperoleh melalui pengamatan website dan wawancara terhadap informan ditunjukkan pada tabel 5.

Tabel 5.
 Tabulasi sampel penelitian berdasarkan dimensi kualitas informasi

Dimensi	PDE / Pemkab Bengkalis	Humas	BPMP2T	Dishubkominfo
Akurasi	Setiap dokumen unduhan berasal dari instansi yang resmi. Berita-berita yang bersumber dari surat kabar selalu mencantumkan sumber beritanya.	Berita-berita selalu didukung dengan foto kegiatan.	Informasi mengenai peluang investasi dan perizinan tidak memiliki petunjuk untuk menilai tingkat kebenarannya. Pencantuman dokumen Peraturan Daerah ataupun Surat Keputusan Kepala Dinas/Badan dapat mendukung akurasi informasi yang	Informasi mengenai persyaratan perizinan tidak memiliki petunjuk tingkat kebenarannya, apakah masih berlaku atau tidak. Sedangkan informasi jadwal penyeberangan ro-ro dapat dinilai berasal dari dokumen resmi dengan nama

			disampaikan.	pejabat dan instansi yang tercantum.
Kelengkapan	Banyak informasi tersedia, seperti informasi beasiswa, statistik daerah, informasi layanan perizinan, ataupun dokumen yang berkaitan dengan anggaran. Namun terdapat link yang bisa diakses pada Menu SIM, submenu SIMPETA.	Informasi yang tersedia sebatas berita-berita kegiatan pimpinan daerah. Belum ada informasi mengenai struktur organisasi Bagian Humas, serta uraian tugas dan fungsi.	Informasi yang tersedia meliputi potensi dan peluang investasi, serta jenis perizinan dan segala persyaratannya. Masih terdapat informasi yang tidak lengkap pada menu Berita submenu International.	Informasi yang tersedia meliputi jenis perizinan di bidang perhubungan, komunikasi dan informatika beserta rincian persyaratan yang dibutuhkan. Masih terdapat link yang tidak bisa diakses yaitu pada menu IP Camera.
Kebaharuan	Dokumen-dokumen unduhan adalah terbitan terbaru, berdasarkan waktu terbit pada setiap dokumen.	Informasi diperbaharui setiap kali ada kegiatan pimpinan daerah, ataupun diambil dari surat kabar harian.	Informasi peluang investasi ter-update bulan Juni 2014 Demikian pula Informasi persyaratan perizinan ter-update pada Mei 2014	Tidak ada petunjuk waktu kapan informasi yang tercantum dibuat, sehingga tidak diketahui apakah informasi tersebut masih berlaku atau tidak.
Relevansi	Informasi yang beragam mulai dari info beasiswa, statistik daerah, <i>event</i> kedaerahan, ataupun data anggaran dapat dimanfaatkan berbagai kalangan termasuk mahasiswa, peneliti, awak media, LSM, ataupun masyarakat umum.	Informasi kegiatan pimpinan daerah dapat bermanfaat bagi kalangan media, maupun masyarakat umum.	Informasi peluang investasi dapat dimanfaatkan oleh para investor dan pengusaha yang ingin menanamkan modalnya. Sedangkan informasi perizinan tentunya bermanfaat bagi masyarakat ataupun badan usaha.	Informasi sangat bermanfaat, diantaranya bagi masyarakat dapat mengetahui jadwal keberangkatan kapal roro. Sedangkan informasi persyaratan perizinan dapat dimanfaatkan oleh badan usaha yang bergerak di bidang transportasi dan telekomunikasi.
Ketersediaan	Dimensi ketersediaan pada setiap website memiliki tingkat yang sama sebab diakses melalui jaringan internet sehingga informasi dapat dikatakan tersedia setiap saat. Meskipun begitu, faktor lain seperti kondisi jaringan penyedia layanan internet dapat mempengaruhi ketersediaan informasi.			

F. Diskusi

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan penerapan e-government dengan menjelaskan kualitas informasi website Pemerintah Kabupaten Bengkalis. Kualitas informasi dalam website e-government memiliki peranan penting karena akan memberikan dampak luas bagi masyarakat. Informasi yang disampaikan oleh kanal resmi pemerintah akan dianggap valid oleh masyarakat, sehingga apabila informasi yang disampaikan tidak benar akan berakibat pada menurunnya kepercayaan publik pada pemerintah.

Berdasarkan hasil observasi terhadap konten website, penerapan e-government di Kabupaten Bengkalis dapat dikategorikan dalam tahap *presence* (informatif) menuju tahap interaktif. Seperti yang disampaikan oleh Baum & Maio (2000), tahap ini mengindikasikan bahwa website Bengkalis masih terbatas pada penyediaan informasi statis, dan belum memberikan ruang bagi publik untuk berinteraksi secara *online* dengan elemen pemerintah.

Kondisi ini memang tidak jauh berbeda dengan sebagian besar website pemerintah daerah yang pada umumnya masih berfungsi sebagai media informatif atau kehumasan, dan belum menjadi media interaktif (Sosiawan, 2015). Meskipun semua website kecuali bagian Humas telah memiliki tautan yang berfungsi untuk menghubungi instansi terkait melalui menu Kontak, namun fitur ini dinilai belum optimal untuk mengakomodir komunikasi yang interaktif.

Adapun dilihat dari perspektif kualitas informasi, dimensi akurasi, kebaruan, relevansi, dan ketersediaan pada keempat website memiliki penilaian yang cukup baik. Kekurangan yang ditemukan ada pada dimensi kelengkapan informasi, dimana pada website utama, Dishubkominfo, dan BPMP2T masih terdapat tautan yang menuju ke halaman kosong. Pada website Bagian Humas, belum terdapat menu-menu yang menjadi standar konten website lembaga pemerintah, seperti struktur organisasi, dan uraian tugas dan fungsi instansi. Dari hasil wawancara diperoleh informasi bahwa memang ada program yang masih belum dijalankan sehingga menu tersebut masih belum diaktifkan. Misalnya menu IP Camera pada website Dishubkominfo. Tautan ini semestinya berfungsi untuk menampilkan kondisi lalu lintas di beberapa titik di kota Bengkulu. Namun karena instalasi kamera belum dilaksanakan, akibatnya aplikasi *feeding* ke kamera belum diaktifkan. Demikian juga menu Sistem Informasi Manajemen (SIM) pada website utama, yang dikarenakan sistem tersebut masih dalam proses pengembangan (*development*). Adanya perbedaan kualitas informasi dari keempat website ini dimungkinkan karena masing-masing website dikelola oleh organisasi yang berbeda, yang sudah tentu berbeda pula tingkat kematangan sumber daya pengelolaannya, dari mulai jumlah anggaran pengelolaan, infrastruktur e-government, maupun kualitas dan kuantitas SDM pengelolanya.

Secara garis besar, kualitas informasi dan antarmuka website Pemerintah Kabupaten Bengkulu yang notabene adalah daerah perbatasan dapat dinilai cukup baik. Demikian pula tersedianya informasi-informasi yang bermanfaat bagi masyarakat lokal, seperti informasi beasiswa untuk putera/puteri asli daerah, informasi perizinan, peluang investasi, dan sebagainya. Hal ini menunjukkan adanya pengelolaan website yang baik, serta kemauan dan *political will* dari pimpinan daerah untuk memajukan e-government di Bengkulu. Disamping itu pula penerapan e-government juga didukung oleh anggaran yang mencukupi mengingat Kabupaten Bengkulu adalah daerah penghasil pendapatan asli daerah (PAD) terbesar kedua, dimana pemasukan utama daerah ini berasal dari eksplorasi ladang-ladang minyak bumi yang berada di Kecamatan Duri.

III. PENUTUP

Kesimpulan dan Saran

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa secara umum kualitas informasi website Pemerintah Kabupaten Bengkulu sudah cukup baik. Kekurangan yang dapat mengurangi nilai kualitas informasi ada pada dimensi kelengkapan informasi, yaitu adanya beberapa tautan yang menuju ke halaman kosong. Rekomendasi yang diberikan dari hasil penelitian ini adalah meningkatkan upaya perbaikan agar dapat melengkapi semua menu dan link yang terdapat pada website dengan informasi yang relevan, sehingga pengguna dapat memperoleh informasi yang lengkap dan akurat.

Penelitian ini menjelaskan fenomena empirik terkait dengan kualitas informasi menggunakan 5 (lima) dimensi pengukuran. Bagi peneliti yang ingin melanjutkan riset ini dapat memperluas area kajian dengan melakukan pengukuran menggunakan dimensi kualitas informasi yang lebih luas lagi.

Ucapan Terima Kasih : Penulis mengucapkan terima kasih kepada para narasumber di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkulu atas data dan informasi yang diperoleh, dan Bapak Hasyim Ali Imran sebagai editor Jurnal Studi dan Komunikasi dan Media (JSKM) atas masukan dan perbaikannya sehingga tulisan ini layak diterbitkan.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- BAPPENAS. (2015). *Laporan Akhir Koordinasi Strategis Kawasan Strategis Nasional (KSN), Perencanaan Program Kawasan Pengembangan Ekonomi Terpadu, Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas, Kawasan Ekonomi Khusus, dan Kawasan Perbatasan*.
- Bauer, C., & Scharl, A. (2000). Quantitive evaluation of Web site content and structure. *Internet Research, 10*(1), 31–44. <https://doi.org/10.1108/10662240010312138>
- Baum, C., & Maio, A. D. (2000). *Gartner's Four Phases of EGovernment Model*. Stamford: Gartner Group Inc.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: the quest for the dependent variable. *Information System Research, 3*(1), 60–95.
- Henriksson, A., Yi, Y., Frost, B., & Middleton, M. (2006). Evaluation instruments for e-government websites. *Electronic Government An International Journal, 4*(2), 204–226.
- Jogiyanto, H. M. (1990). *Analisis dan Disain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Kadir, A. (2003). *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- KEMKOMINFO. (2016). *Buku Putih Komunikasi dan Informatika 2016*. Jakarta.
- Knight, S., & Burn, J. (2005). Developing a Framework for Assessing Information Quality on the World Wide Web Introduction – The Big Picture What Is Information Quality? *Informing Science Journal, 8*.
- Masyhur, F. (2014). Kinerja Website Resmi Pemerintah Provinsi di Indonesia. *Jurnal Pekommas, 17*(1), 9–14.
- O'Brien, J. A. (2005). *Pengantar Sistem Informasi*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Panopoulou, E., Tambouris, E., & Tarabanis, K. (2008). A framework for evaluating web sites of public authorities. *Aslib Proceedings, 60*(5), 517–546. <https://doi.org/10.1108/00012530810908229>
- Rieh, S. Y. (2002). Judgment of information quality and cognitive authority in the Web. *Journal of the American Society for Information Science and Technology, 53*(2), 145–161. <https://doi.org/10.1002/asi.10017>
- Saha, P., Nath, A. K., & Salehi-Sangari, E. (2012). Evaluation of government e-tax websites : an information quality and system quality approach. *Transforming Government: People, Process and Policy, 6*(3), 300–321. <https://doi.org/10.1108/17506161211251281>
- Shankar, G., & Watts, S. (2003). A relevant, believable approach for data quality assessment. In *Proceedings of 8th International Conference on Information Quality* (pp. 178–189).
- Sitokdana, M. N. N. (2015). Evaluasi Implementasi eGovernment Pada Situs Web Pemerintah Kota Surabaya, Medan, Banjarmasin, Makassar dan Jayapura. *Jurnal Buana Informatika, 6*(4), 289–300.
- Sosiawan, E. A. (2015). Evaluasi Implementasi E-Government pada Situs Web Pemerintah Daerah di Indonesia: Perspektif Content dan Manajemen. In *Prosiding Seminar Nasional Informatika* (pp. 88–98).
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutabri, T. (2005). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wang, R. W., & Strong, D. M. (1996). Beyond Accuracy: What Data Quality Means to Data Consumers. *Journal of Management Information Systems, 12*, 5. <https://doi.org/10.2307/40398176>
- Wiratmo, L. B., Irfan, N., & Kuwatono. (2017). Website Pemerintah Daerah sebagai Sarana Online Public Relations. *Jurnal ASPIKOM, 3*(2), 326–339.