

## **Penggunaan Website kemendagri.go.id Sebagai Bentuk Peningkatan Kualitas Layanan Publik**

**Author:**

**Rivandi Setiawan<sup>1</sup>, Yoka Putra Novato Lomi**

**Email:**

rivandy943@gmail.com<sup>1</sup>

**Afiliasi:**

Universitas Muhammadiyah Bandung<sup>1</sup>

### **Abstrak**

Electronic government menjadi orientasi untuk pemerintahan di suatu Negara yang mau mewujudkan pembangunan yang berkepanjangan bagi sistem dalam pemerintahan. E-government merupakan keluaran atau hasil yang diharapkan dari tujuan pembangunan sarana fasilitas serta prasana dan pemberian layanan yang maksimal pada masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penggunaan website kemendagri sebagai bentuk kualitas layanan publik kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian dengan pendekatan kualitatif deskriptif merupakan metode penelitian yang memakai data yang diukur secara kualitatif dan hasil penelitiannya dijabarkan dengan deskripsi kata-kata dalam sebuah narasi. Hasil penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa kemendagri berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan publik lewat penggunaan website yang beralamatkan di <https://www.kemendagri.go.id/>. Upaya-upaya yang dilakukan Kemendagri untuk mengoptimalkan kualitas layanan public yang mereka berikan lewat website adalah dengan mempermudah masyarakat untuk mengakses website kemendagri; memberikan banyak menu dan fitur yang sangat berguna bagi masyarakat awam dalam memperoleh data atau informasi di lingkungan kementerian dalam negeri; dan data yang terus diperbaharui sehingga masyarakat mendapatkan data dan informasi terbaru langsung dari kementerian dalam negeri.

**Kata Kunci : Kualitas, Layanan Publik, Peningkatan, Website.**

### **Abstract**

*Electronic government is an organization for governments in a country that wants to realize sustainable development for government systems. E-Government is the expected output or result of the goal of developing facilities and infrastructure and providing maximum services to the community. The aim of this research is to find out how the Ministry of Home Affairs website is used as a form of quality public service to the community. This research uses a descriptive qualitative approach. Research with a qualitative descriptive approach is a research method that uses data that is measured qualitatively and the research results are explained using descriptions of words in a narrative. The results of this research result in the conclusion that the Ministry of Home Affairs is trying to improve the quality of public services through the use of the website at <https://www.kemendagri.go.id/>. The efforts made by the Ministry of Home Affairs to optimize the quality of the public services they provide through the website are by making it easier for the public to access the Ministry of Home Affairs website; provide many menus and features that are very useful for ordinary people in obtaining data or information*

*within the Ministry of Home Affairs; and data that is continuously updated by the public so that they get the latest data and information directly from the Ministry of Home Affairs.*

**Keywords: Quality, Public Service, Improvement, Website.**

## **PENDAHULUAN**

Pada masa teknologi yang kian maju ini, pemerintah dituntut melakukan inovasi dalam pemberian pelayanan kepada publik. Salah satu bentuk inovasi dapat dicoba dalam pelaksanaan e- government. Penerapannya memakai teknologi dan perlu didukung oleh ketersediaan infrastruktur dan SDM yang memadai. Di masa ini teknologi digital dimanfaatkan guna menunjang peningkatan kinerja serta kesejahteraan, mengefisienkan biaya operasional serta pemakaian sumber energi, serta ikut meningkatkan layanan yang lebih efektif dan aktif dalam menjalin hubungan antara masyarakat dan pemerintahannya.

Era digitalisasi memang sedang menjadi perhatian serius pemerintah karena ini jadi salah satu terobosan dalam memajukan suatu daerah memakai perkembangan teknologi komunikasi dan informasi dengan konsep yang telah diatur secara maksimal buat kepentingan masyarakat dalam pengelolaan sumber daya yang efektif & efisien.

Pemerintah dalam tujuan ini berpikiran apabila pergantian sistem terdahulu jadi sistem terdigitalisasi menciptakan mutu pelayanan publik yang lebih bagus, modern, transparan, efisien serta efektif untuk pemerintah ataupun untuk masyarakat itu sendiri. Pemakaian e- government sanggup menaikkan angka produktivitas lembaga ataupun organisasi dalam berbagai sisi sehingga sanggup menciptakan pembangunan yang berkepanjangan untuk Pemerintahan di Indonesia. e- government tidak cuma menciptakan fitur- fitur pendukung penyelenggaraan pemerintah tetapi selaku sistem serta tatanan yang direalisasikan dalam penyelenggaraan Negara itu sendiri.

e- government menjadi orientasi untuk pemerintahan di suatu Negara yang mau mewujudkan pembangunan yang berkepanjangan bagi sistem dalam pemerintahan. E- government merupakan keluaran atau hasil yang diharapkan dari tujuan pembangunan sarana fasilitas serta prasana dan pemberian layanan yang maksimal

pada masyarakat. Mengingat E- government merupakan wujud digitalisasi yang sifatnya tidak dibatasi oleh ruang serta waktu menciptakan layanan yang berorientasi pada warga tanpa dibatasi oleh tempat serta jam kerja. Pelaksanaan E- government salah satu jenisnya merupakan pembuatan website pemerintah yang berbasis membagikan pelayanan kepada warga.

Pembuatan web pemerintah merupakan salah satu dari wujud pengimplementasian pemerintahan yang berbasis teknologi ataupun yang diucap dengan sebutan E- government yang tercantum dalam Inpres Nomor. 3 Tahun 2003 yang mengendalikan tentang strategi Pengembangan pelaksanaan E- Government. Inpres ini dibentuk dengan pertimbangan bahwa E- Government ialah perlengkapan buat menolong pemerintah bekerja lebih akuntabilitas, transparan, efisien serta efektif.

Adanya penerapan e- government dalam pemerintahan Indonesia memiliki beberapa manfaat diantaranya: Lembaga ataupun institusi dapat melakukan penghematan anggaran dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Mengingat dalam penerapan e- government menjadi solusi untuk menghemat dana, tenaga dan waktu yang digunakan diiringi dengan peningkatan proses pertukaran data dan informasi pemerintah yang berlangsung dengan cepat dan efisien; selain itu Pertukaran informasi serta data dari pemerintah ke masyarakat maupun pertukaran data dari masyarakat ke pemerintah jadi lebih mudah serta efektif. Pelayanan publik yang disediakan oleh E- Government bisa diakses oleh masyarakat secara otomatis 24 jam dalam satu hari sehingga masyarakat tidak lagi malas untuk mengakses layanan publik karena birokrasi bertele-tele dan tidak efisien. Selain itu bagi masyarakat terutama masyarakat kota dengan mobilitas tinggi, adanya e-government ini sangat membantu karena masyarakat bisa mengakses layanan publik tanpa harus pergi ke kantor institusi sesuai dengan jam kerja yang tertera.

Penerapan e-Government di Indonesia bertujuan untuk meningkatkan penyampaian layanan publik dan mendorong tata kelola pemerintahan yang baik (Sari & Winarno, 2012; Alfayn, 2022). Meskipun kemajuan kuantitatif telah dicapai, perbaikan kualitatif masih diperlukan, khususnya di bidang infrastruktur, sumber daya manusia, aplikasi, peraturan, dan kesadaran masyarakat (Sari & Winarno,

2012). E-Government telah mengubah interaksi sosial dan pola komunikasi antar pejabat pemerintah, beralih dari interaksi tatap muka menjadi interaksi elektronik. Namun tantangan tetap ada, termasuk aksesibilitas, infrastruktur, kualitas layanan, dan integrasi sistem (Alfayn, 2022). Partisipasi masyarakat dalam penerapan e-Government masih terbatas, antara lain karena infrastruktur telekomunikasi yang belum memadai (Wijaya dkk., 2022). Untuk meningkatkan efektivitas e-Government, diperlukan peningkatan aksesibilitas, pembangunan infrastruktur, kualitas layanan publik yang lebih baik, dan peningkatan partisipasi masyarakat (Alfayn, 2022). Terlepas dari tantangan-tantangan ini, fokusnya tetap pada pencapaian tata kelola yang baik dan penyampaian layanan publik yang efisien melalui inisiatif e-Government (Wijaya et al., 2022).

Penerapan e- government berjenis web ini sering dijumpai oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Website yang tersedia pun beraneka ragam mulai dari website pemerintah daerah kabupaten atau kota, pemerintah daerah provinsi, hingga berbagai kementerian di Indonesia memiliki website sebagai media untuk pemberian layanan publik bagi masyarakat. salah satu contoh website pemerintahan adalah website Kementerian Dalam Negara yang disingkat Kemendagri yang membentuk web yang beralamat di <https://www.kemendagri.go.id/>, selain Kemendagri, kementerian lain juga memiliki website sesuai dengan institusinya masing-masing

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini memakai pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian dengan pendekatan kualitatif deskriptif merupakan metode penelitian yang memakai data yang diukur secara kualitatif dan hasil penelitiannya dijabarkan dengan deskripsi kata-kata dalam sebuah narasi. Penggunaan pendekatan kualitatif deskriptif digunakan dalam penelitian ini karena penulis ingin menguraikan analisa akan permasalahan terkait yang menjadi objek penelitian dengan menggambarkan dan mendeskripsikan bagaimana permasalahan itu terjadi di lapangan karena jika menggunakan pendekatan kuantitatif maka hasil penelitian akan menganalisis data secara kuantitas berupa angka yang tidak bisa diimplementasikan pada data

kualitatif. Penelitian ini mengumpulkan data dan informasi dengan metode tinjauan pustaka. Tinjauan pustaka dilaksanakan dengan membaca, mengulas, dan mengupas data & informasi dalam buku, artikel jurnal dan literatur yang bersangkutan dengan topic dan masalah yang sedang diteliti. Data selanjutnya diolah secara kualitatif menggunakan model Milles, Huberman & Saldana (2014).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Umum Website Kemendagri**

Website milik Kementerian Dalam Negeri atau yang disingkat dengan Kemendagri diisi dengan banyak fitur-fitur yang memenuhi seluruh halaman di website ini. Saat masuk ke website ini kita akan disugahi menu utama yang terdiri dari Beranda, Berita, Galeri, Aplikasi, Unit Kerja, Publikasi, dan alamat. Pada halaman home juga berisi Gambar Kementerian dalam Negeri dengan tulisan tagar bangga melayani rakyat, tulisan BerAkhhlak kemudian di bawahnya terdapat berita terkini, berita media terpilih yang bisa dibaca oleh masyarakat, dan link web situs komponen Kementerian Dalam Negeri. Dalam menu profil memuat sub menu lain terkait sejarah, arti logo atau lambang, visi & misi, tugas & fungsi, rencana strategis, struktur organisasi dan profil pimpinan Kementrian Dalam Negeri. Dalam menu direktori pejabat terdapat beberapa sub menu diantaranya mantan menteri, pejabat kemendagri, komponen & unit kemendagri, gubernur dan wakil gubernur. Dalam menu berita atau artikel terdapat beberapa sub menu yang memuat tentang berita kemendagri, berita nasional dan daerah, dan berita/artikel komponen. Dalam menu produk hukum terdapat berbagai produk hukum yang bisa dilihat oleh masyarakat seperti Undang undang, Peraturan pemerintah, peraturan presiden, instruksi presiden, keputusan presiden, peraturan mendagri, keputusan mendagri, instruksi mendagri dan satu naskah perundang-undangan. lalu di tautan lainnya memuat berbagai lampiran yang diperlukan oleh masyarakat seperti data pokok, kode dan data wilayah, foto, video dan lampiran lain.

Gambar 1

Tampilan halaman awal dalam <https://www.kemendagri.go.id/>



Setelah beralih dari halaman utama, tampilan berikutnya berisi menu-menu yang semakin banyak dari menu di halaman utama. Menu-menu yang ada di tampilan ini adalah JDIH, Pengaduan, LPSE, PPID, G.I.S Dukcapil, Layanan Administrasi, Puja Indah, S-I-P-D, Prodeskel, Simpol PP, E-Database Kemendagri, RB Kemendagri.

Gambar 2

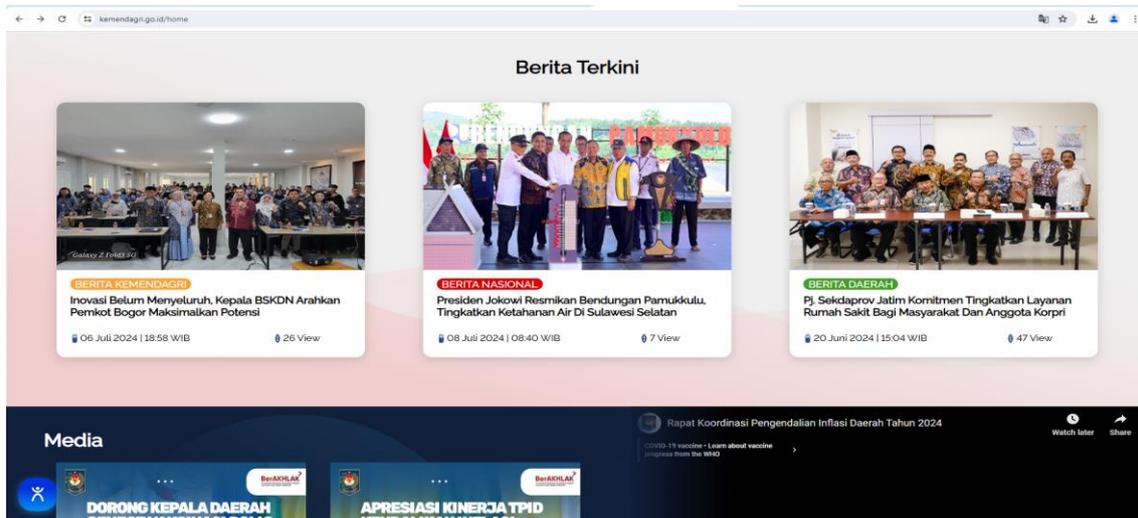
Tampilan menu-menu dalam <https://www.kemendagri.go.id/>



Lalu saat beralih ke halaman berikutnya, kita akan menemukan halaman khusus tempat berita atau artikel yang dipisahkan berdasarkan jenisnya seperti berita daerah, berita nasional, berita kemendagri, dan berita komponen.

Gambar 3

Tampilan berita dalam <https://www.kemendagri.go.id/>



Saat melanjut ke halaman bawah, kita akan menemukan kolom yang berisi, situs komponen dan media sosial. pada media sosial ini kita akan menemukan berbagai aktivitas berupa gambar dan video dari Kemendagri. Untuk situs komponen kita bisa menemukan beberapa link institusi terkait seperti Sekretariat Jenderal, IPDN, Badan pengembangan SDM, Ditjen Kependudukan Sipil, Ditjen Otonomi Daerah dan institusi terkait lainnya.

Gambar 4

Tampilan situs komponen dan sosial media dalam <https://www.kemendagri.go.id/>



Selanjutnya di halaman terakhir kita akan disuguhkan *footer* dari website Kemendagri. Bagian akhir ini menampilkan informasi pengaduan, dan sosial media milik Kemendagri seperti instagram, facebook dan twitter. Ada juga data statistic tentang jumlah pengunjung saat ini, hari ini, bulan ini dan secara keseluruhan.

## **PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM WEBSITE**

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting mengingat perubahan zaman yang semakin cepat dan dinamis. Masyarakat saat ini menuntut pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien dalam segala aspek kehidupan. Ketika pelayanan publik tidak optimal dan tidak memuaskan, hal ini menjadi masalah serius yang perlu segera diperbaiki. Oleh karena itu, pemerintah harus bertanggung jawab untuk meningkatkan kualitas layanan publik demi memenuhi kebutuhan masyarakat.

Salah satu langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan memperbaiki layanan serta meningkatkan kapasitas aparatur negara yang menangani pelayanan tersebut. Aparatur negara harus mampu beradaptasi dengan perubahan dan tuntutan zaman agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Pelatihan dan peningkatan kompetensi aparatur negara menjadi sangat penting untuk memastikan mereka memiliki kemampuan yang memadai dalam melayani masyarakat dengan baik.

Kemendagri (Kementerian Dalam Negeri) terus berupaya untuk merealisasikan asas-asas good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan membuat website resmi Kemendagri yang beralamatkan di <https://www.kemendagri.go.id/>. Website ini diharapkan dapat menjadi sarana informasi dan komunikasi yang efektif antara pemerintah dan masyarakat, serta mempermudah akses layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Dengan adanya website ini, masyarakat dapat dengan mudah mengakses berbagai informasi terkait pelayanan publik yang disediakan oleh Kemendagri. Selain itu, website ini juga diharapkan dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas

dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berikut beberapa hasil analisis dari website tersebut.

1) Mudahnya akses ke website

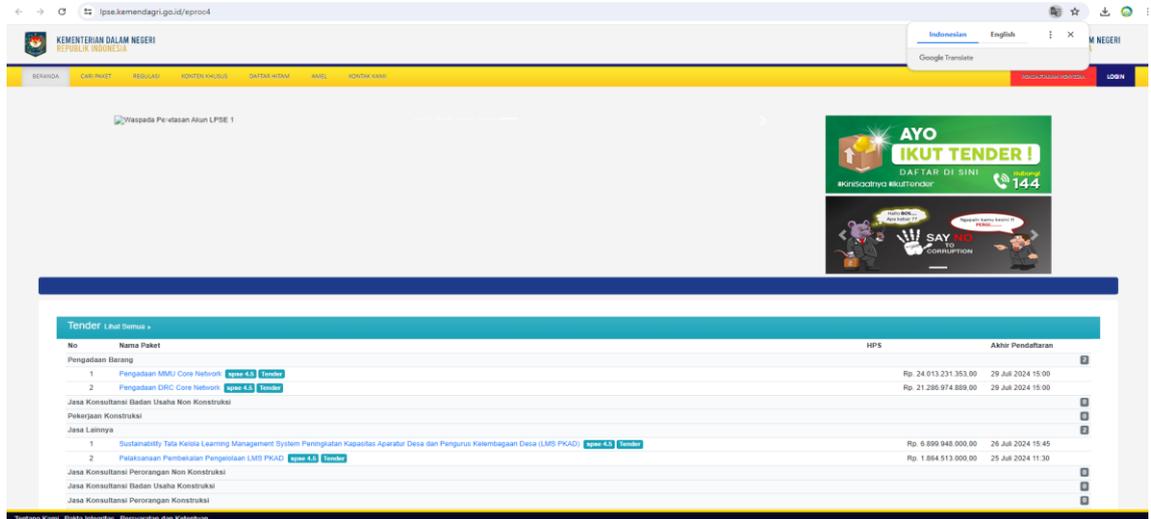
Dalam mengakses sebuah website, indikator fungsional atau tidaknya sebuah website adalah dari mudah atau tidaknya akses ke website tersebut. Sebuah website yang sulit diakses pastilah tidak banyak di akses oleh masyarakat luas. Website Kemendagri sangat mudah diakses karena alamat websitenya mudah diingat. Alamat website kementerian Dalam Negeri adalah gabungan dari kemendagri dan go.id. hanya mengingat nama kemendagri dan go.id kita bisa dengan mudahnya mengakses website milik kementerian Dalam Negeri.

2) Banyaknya Menu dan Fitur yang Membantu dalam Website.

Dalam website kemendagri ini memiliki banyak menu dan fitur yang bisa digunakan oleh masyarakat awam untuk mengakses informasi dan data yang ada di bawah naungan Kementerian Dalam Negeri. Dibanding website milik pemerintah daerah atau website milik kementerian lain, website Kemendagri ini termasuk dalam kategori yang bagus untuk standar website pemerintah. Kategori bagus didasari dengan tidak terdapat fitur yang kosong (blank) yang tidak bisa diakses.

Beberapa fitur dalam website ini yang bagus dan menarik untuk dilihat. Salah satunya adalah menu LPSE atau singkatan dari Layanan Pengadaan Secara Elektronik. Dalam fitur ini kita akan disuguhkan data tentang pengadaan barang dan jasa yang ada di bawah naungan Kementerian dalam Negeri. Pengadaan barang dilengkapi dengan detail semua tender baik dari anggaran hingga waktu akhir pengadaan. Dengan adanya menu ini mempermudah masyarakat untuk mencari informasi terkait Pengadaan barang & jasa Secara Elektronik dalam lingkup kementerian dalam negeri.

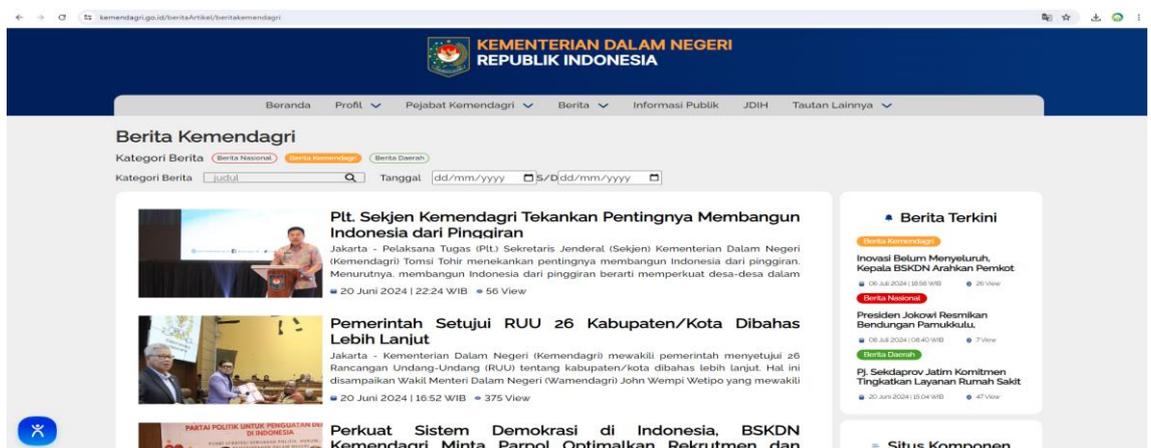
Gambar 5  
Tampilan menu LPSE dalam website Kemendagri



### 3) Data sering diperbaharui

Dari pengalaman peneliti melihat beberapa website milik pemerintah dan milik kementerian, website milik kemendagri ini termasuk salah satu yang rajin dalam memperbaharui data sehingga masyarakat awam bisa mendapatkan *update* data setiap harinya. Per 20 Juni 2024, saat kita melihat berita atau artikel dalam website Kemendagri kita akan melihat data terus diperbahui. Hal ini bisa dilihat di gambar 8 dimana website ini menampilkan artikel atau berita di tanggal 20 Juni 2022.

Gambar 6  
Tampilan berita dan artikel dalam website Kemendagri



Secara garis besar, 3 upaya tadi yaitu Dalam era digital yang serba cepat ini, kemudahan akses informasi dan layanan melalui internet telah menjadi kebutuhan dasar bagi masyarakat. Website pemerintahan, seperti situs resmi Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) yang beralamat di <https://www.kemendagri.go.id/>, memegang peranan penting dalam menyediakan informasi dan layanan publik. Agar masyarakat tertarik untuk mengakses website tersebut, beberapa aspek kunci harus diperhatikan, yaitu kemudahan akses, banyaknya menu, fitur yang membantu, serta pembaruan data yang rutin.

Kemudahan akses merupakan faktor krusial yang menentukan minat masyarakat dalam mengunjungi website pemerintahan. Website yang dirancang dengan baik, dengan tampilan yang sederhana dan navigasi yang intuitif, akan memudahkan pengguna dalam mencari informasi yang mereka butuhkan. Sebaliknya, jika tampilan website terlalu rumit atau tidak user-friendly, masyarakat cenderung akan malas untuk mengunjunginya. Dalam konteks ini, responsifitas website juga menjadi penting. Website yang responsif, yaitu dapat diakses dengan baik melalui berbagai perangkat seperti komputer, tablet, dan smartphone, akan meningkatkan kenyamanan pengguna dan memudahkan akses informasi kapan saja dan di mana saja.

Selain itu, banyaknya menu dan fitur yang tersedia pada website juga menjadi daya tarik tersendiri. Website Kemendagri, misalnya, harus menyediakan berbagai menu yang relevan dengan kebutuhan masyarakat, seperti informasi tentang kebijakan pemerintah, layanan administrasi, pengumuman resmi, dan lain-lain. Namun, perlu diingat bahwa banyaknya menu dan fitur harus diimbangi dengan kemudahan navigasi. Menu yang terlalu banyak dan tidak terorganisir dengan baik justru akan membingungkan pengguna dan menghambat mereka dalam menemukan informasi yang mereka butuhkan. Oleh karena itu, penyusunan menu dan fitur harus dilakukan dengan mempertimbangkan user experience (UX) yang baik, sehingga pengguna dapat dengan mudah menemukan apa yang mereka cari tanpa merasa kewalahan.

Fitur-fitur yang membantu juga menjadi aspek penting dalam meningkatkan minat masyarakat untuk mengakses website pemerintahan. Fitur seperti pencarian

cepat, FAQ (Frequently Asked Questions), layanan chat, dan formulir online dapat sangat membantu pengguna dalam mendapatkan informasi dan layanan dengan cepat dan efisien. Selain itu, fitur interaktif seperti peta digital, kalkulator pajak, dan simulasi layanan juga dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna. Dengan adanya fitur-fitur ini, masyarakat tidak hanya mendapatkan informasi yang mereka butuhkan, tetapi juga merasa terbantu dalam menyelesaikan berbagai urusan administrasi secara online.

Pembaruan data yang rutin dan akurat juga menjadi kunci dalam menjaga minat masyarakat untuk terus mengakses website pemerintahan. Informasi yang selalu diperbarui menunjukkan bahwa pemerintah aktif dalam memberikan layanan dan informasi yang relevan dengan situasi terkini. Data yang up-to-date juga penting untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Jika website pemerintahan jarang diperbarui, masyarakat akan kehilangan kepercayaan dan merasa bahwa pemerintah tidak serius dalam menyediakan informasi dan layanan yang mereka butuhkan. Oleh karena itu, pembaruan data secara rutin harus menjadi prioritas utama dalam pengelolaan website pemerintahan.

Namun, semua upaya ini akan sia-sia jika website pemerintahan tidak optimal dalam tampilan dan penyampaian informasinya. Website yang tidak optimal dapat menyebabkan berbagai masalah, seperti waktu loading yang lama, tampilan yang tidak konsisten, dan kesalahan teknis lainnya. Masalah-masalah ini tidak hanya menghambat akses informasi, tetapi juga dapat merusak citra pemerintah di mata masyarakat. Oleh karena itu, pengelolaan teknis website pemerintahan harus dilakukan dengan profesional dan berkelanjutan. Pemerintah harus bekerja sama dengan ahli IT dan desainer web untuk memastikan bahwa website selalu dalam kondisi optimal dan siap melayani masyarakat dengan baik.

Tujuan utama dari pembuatan website pemerintahan adalah untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik dan meningkatkan transparansi antara pemerintah dan masyarakat. Jika website tidak dikelola dengan baik, tujuan ini tidak akan tercapai. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap website yang mereka kelola. Evaluasi dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti survei kepuasan pengguna,

analisis data penggunaan, dan feedback dari masyarakat. Hasil evaluasi ini kemudian dapat digunakan untuk melakukan perbaikan yang diperlukan, sehingga website dapat terus memberikan layanan yang optimal bagi masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan transparansi, website pemerintahan juga harus menyediakan informasi yang lengkap dan mudah dipahami oleh masyarakat. Informasi tentang kebijakan, program, dan kegiatan pemerintah harus disajikan dengan bahasa yang sederhana dan jelas. Selain itu, laporan keuangan, pengadaan barang dan jasa, serta berbagai dokumen publik lainnya juga harus dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Dengan demikian, masyarakat dapat lebih memahami apa yang dilakukan oleh pemerintah dan merasa lebih terlibat dalam proses pemerintahan.

Partisipasi masyarakat dalam pengelolaan website pemerintahan juga dapat menjadi salah satu cara untuk meningkatkan kualitas layanan. Pemerintah dapat mengajak masyarakat untuk berpartisipasi dalam memberikan masukan dan saran terkait pengelolaan website. Hal ini dapat dilakukan melalui forum diskusi online, survei, atau fitur feedback pada website. Dengan melibatkan masyarakat, pemerintah dapat lebih memahami kebutuhan dan harapan mereka, sehingga dapat melakukan perbaikan yang lebih tepat sasaran.

Selain itu, pendidikan dan sosialisasi tentang penggunaan website pemerintahan juga penting untuk dilakukan. Banyak masyarakat yang mungkin belum terbiasa atau tidak mengetahui cara mengakses dan menggunakan website pemerintahan. Oleh karena itu, pemerintah perlu melakukan sosialisasi melalui berbagai media, seperti media sosial, brosur, dan pelatihan online. Dengan demikian, lebih banyak masyarakat yang dapat memanfaatkan website pemerintahan untuk mendapatkan informasi dan layanan yang mereka butuhkan.

Optimalisasi website pemerintahan merupakan langkah penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan memperhatikan kemudahan akses, banyaknya menu dan fitur yang membantu, serta pembaruan data yang rutin, pemerintah dapat meningkatkan minat masyarakat untuk mengakses website pemerintahan. Selain itu, tampilan dan penyampaian informasi yang optimal juga sangat penting untuk mencapai tujuan utama pembuatan website pemerintahan,

yaitu mempermudah akses layanan publik dan meningkatkan transparansi antara pemerintah dan masyarakat. Dengan upaya yang berkelanjutan dan partisipasi aktif dari masyarakat, diharapkan website pemerintahan dapat menjadi sarana yang efektif dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan lebih memuaskan.

## **KESIMPULAN**

Hasil penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa kemendagri berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan publik lewat penggunaan website yang beralamatkan di <https://www.kemendagri.go.id/>. Upaya-upaya yang dilakukan Kemendagri untuk mengoptimalkan kualitas layanan public yang mereka berikan lewat website adalah dengan 1) mempermudah masyarakat untuk mengakses website kemendagri; 2) memberikan banyak menu dan fitur yang sangat berguna bagi masyarakat awam dalam memperoleh data atau informasi di lingkungan kementerian dalam negeri; dan yang terakhir adalah 3) data yang terus diperbaharui sehingga masyarakat mendapatkan data dan informasi terbaru langsung dari kementerian dalam negeri. Untuk sarannya semoga menu atau fitur dalam website ini semakin ditingkatkan lagi terutama dalam segi tampilan. Selain itu ada baiknya jika menu atau fitur dicek secara berkala sehingga tidak ada fitur yang *blank* atau tidak bisa diakses.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arum Sari, Kusuma Dewi; Winarno, Wahyu Agus. Implementasi E-Government System Dalam Upaya Peningkatan Clean And Good Governancedi Indonesia. *Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*, [S.l.], v. 11, n. 1, feb. 2015. ISSN 2459-9816. <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JEAM/article/view/1192>
- Azmi, I. F., & Asmarianti. (2019). Studi kebijakan e-government di indonesia: membangun e-government yang berorientasi pada kualitas layanan. *Seminar Nasional Sitem Informasi Dan Teknik Informatika*, 889–896.

- Fianto, A., Tri Hastuti, N., Assajdah, S., & Fatchu Reza Politeknik STIA LAN Jakarta, I. (2021). *Analisis E-Government Assesment Pada Situs Website Kementerian Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia*. 6, 1–8.
- Masyhur, F. (2014). *Kinerja Website Resmi Pemerintah Provinsi di Indonesia Official Website Performance Local Government in Indonesia*. 17(1), 9–14.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A. Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Najich Alfayn, M. (2022). From E-Government to Good Governance: Examining the Impact of Digitalization on Public Service Delivery in Indonesia. *JPW (Jurnal Politik Walisongo)*, 4(2), 19-40. doi:<https://doi.org/10.21580/jpw.v4i2.14873>
- Prabowo, G. A. (2019). Pengelolaan Konten Website Pemerintah Kota Yogyakarta Sebagai Media Pelayanan Publik. *Dialogia*, 16(1), 118. <https://doi.org/10.21154/dialogia.v16i1.1496>
- Rerung, R. R., Fauzan, M., & Safarudin, M. S. (2020). Kinerja Website Pemerintah Daerah Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Telematika Vol 15 - Institut Teknologi Harapan Bangsa*, 15(1), 29–38. <https://journal.ithb.ac.id/telematika/article/view/344>
- Suci Pratiwi, C. (2020). Implementasi E-Government Pada Situs Web Pemerintah Menuju Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Open Government Di Provinsi Jambi. *Jurnal Khazanah Intelektual*, 2(1), 109–126. <https://doi.org/10.37250/newkiki.v2i1.18>
- Studi, P., Pemerintahan, I., & Buton, U. M. (2022). *Keterbukaan Informasi Publik dalam Website Pemerintah Kota Baubau*. 11(1), 48–57
- Wijaya, J. H., Yunanto, S. E., Setyowati, Y., & Supardal, S. (2022). E-partisipasi Masyarakat dalam Pelaksanaan E-government di Indonesia Tahun 2003-2020. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 3(1), 37–53. <https://doi.org/10.47134/villages.v3i1.27>