
**PEMERINTAHAN TERBUKA DI AKAR RUMPUT
: STUDI KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH DESA PEJAMBON,
BOJONEGORO**

Kusnan^{1)*}, Sulikah Asmorowati², Erna Setijaningrum³

¹Department of Public Administration, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya, Surabaya, Jawa Timur, 60118, Indonesia

^{2,3}Department of Public Administration, Universitas Airlangga. Jl. Kampus B Dharmawangsa Dalam, Surabaya, Jawa Timur, 60286, Indonesia

* Korespondensi Penulis. E-mail: kusnan@untag-sby.ac.id, Telp : +6285736991721

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah mengukur kualitas website pemerintah Desa Pejambon. Dalam proses penyelenggaraan pemerintahan berbasis website ialah langkah awal dari implementasi *e-Government*. Di Kabupaten Bojonegoro, desa yang sukses mewujudkan keterbukaan informasi publik melalui website adalah pemerintah Desa Pejambon. Desa yang berada di Kecamatan Sumberrejo ini telah banyak mendapatkan penghargaan baik di tingkat Kabupaten, Provinsi, maupun Nasional. Hal tersebut menandakan desa tersebut memiliki kualitas website yang baik, sehingga dapat menjadi contoh bagi desa lain. Tiga dimensi Webqual 4.0 yaitu dimensi kegunaan, dimensi kualitas informasi, dan dimensi kualitas layanan digunakan untuk mengukur kualitas website Pemerintah Desa Pejambon. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas website Pemerintah Desa Pejambon masuk kategori tinggi, akan tetapi untuk dimensi kualitas informasi perlu ditingkatkan karena masih rendah dibandingkan dimensi lainnya.

Kata kunci: Pemerintahan Terbuka; Keterbukaan Informasi Publik; Pemerintahan Elektronik; Desa

***OPEN GOVERNMENT IN GRASSROOT LEVEL GOVERNMENT
(STUDY OF WEBSITE QUALITY IN PEJAMBON VILLAGE, BOJONEGORO)***

Abstract

The purpose of this study is to measure the website quality of Pejambon village government. E-Government implementation is the first progress of website utilization in government activity. In Bojonegoro Regency, a village which has successfully implemented transparency in public information based on website is Pejambon Village Government. The village located in Sumberrejo Sub-District has received many awards at Regency, Province, and also National levels. It implies that



JURNAL AGREGASI
Jurnal Aksi Reformasi Government Dalam
Demokrasi
Volume 9–Nomor 1, Mei 2021



DOI: 10.34010/agregasi.v9i1.4539
Available online at: <https://ojs.unikom.ac.id/index.php/agregasi>

the village government has good website that can be an example for other villages. Three dimensions of Webqual 4.0 are usability dimension, information quality dimension, and service quality dimension are used to measure the website quality of Pejambon village government. This research is descriptive with quantitative approach. The results showed that in general the quality of the website quality of Pejambon village government is high category, but for the dimension of information quality needs to be improved because it is still low compared to the other dimensions.

Keywords: *Open Government; Transparency in Public Information; e-Government; Village*

PENDAHULUAN

Di era globalisasi keterbukaan pemerintah yang berlandaskan kebebasan informasi memiliki peran penting untuk mewujudkan reformasi birokrasi yang lebih baik. Sejauh ini kebebasan informasi banyak diadopsi dan berkembang di negara-negara demokrasi. Indonesia sebagai negara yang menganut sistem demokrasi maka dalam proses penyelenggaraan pemerintahan memiliki tanggung jawab kepada rakyat dalam setiap kegiatan yang dilakukan, salah satunya adalah keterbukaan informasi publik. Agar hak rakyat dalam memperoleh informasi dapat dipenuhi dengan baik khususnya perihal kinerja pemerintah, maka diterbitkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Ketua Komisi Informasi Pusat (KIP) 2013-2016, Abdulhamid Dipopramono, menjelaskan bahwa UU KIP disahkan memiliki beberapa tujuan antara lain untuk menjamin hak rakyat, mengelaborasi keterbukaan informasi publik, menerjemahkan secara operasional UUD 1945 Pasal 28-F, dan mengklasifikasikan informasi publik menjadi dua, yaitu terbuka dan dikecualikan. Tujuan penting lainnya adalah memperkuat implementasi *Open Government Partnership (OGP)*.

OGP merupakan gerakan multilateral yang dibentuk oleh

Indonesia bersama tujuh negara lainnya (Amerika Serikat, Afrika Selatan, Brasil, Inggris, Meksiko, Filipina, dan Norwegia) pada tahun 2011. Tujuan dibentuknya OGP adalah untuk memperoleh komitmen nyata dari pemerintah untuk menawarkan transparansi, pemberdayaan masyarakat, memerangi korupsi, dan memperkuat tata kelola pemerintahan melalui Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Dalam aktivitasnya gerakan ini berkolaborasi dengan berbagai pihak, Kejaksaan Agung, dan diawasi oleh komite pengarah dari Organisasi Masyarakat Sipil (OMS) dan pemerintah (Dipopramono, 2017).

Indonesia sebagai salah satu penggagas gerakan OGP mengambil langkah cepat, yaitu dengan membentuk *Open Government Indonesia (OGI)* pada Januari 2012. OGI adalah gerakan bersama pemerintah Indonesia dengan masyarakat, dan institusi non-pemerintah untuk melaksanakan program dan Rencana Aksi (Renaksi) dengan memperkuat pilar pemerintahan terbuka yang berlandaskan pada transparansi, partisipasi, dan inovasi yang dituangkan dalam Renaksi OGI setiap tahunnya. Renaksi OGI memegang peran utama untuk memastikan keberlanjutan ide, gagasan, dan kolaborasi, serta membantu lembaga publik yang memiliki komitmen untuk melaksanakan dan menghadirkan

transparansi, akuntabilitas, partisipasi publik yang lebih luas, dan inovasi dalam penyusunan kebijakan publik (OGI, 2012).

Keseriusan pemerintah pusat dalam melaksanakan pemerintahan terbuka juga didukung oleh pemerintah daerah lainnya, seperti Kabupaten Bojonegoro. Hal ini dibuktikan dengan keikutsertaan Kabupaten Bojonegoro dan berhasil terpilih sebagai perwakilan Indonesia dalam OGP *Subnational Government Pilot Program* pada 2016. Program yang proses seleksinya diikuti 69 negara dengan peserta lebih dari 40 pemerintah daerah ini merupakan yang pertama kalinya dilaksanakan sejak kemitraan OGP terbentuk. Dengan prestasi tersebut, maka Kabupaten Bojonegoro sejajar dengan kota besar lainnya di dunia, seperti Paris, Madrid, Mexico, Seoul, Buenos Aires, Ontario, Austin, La Libertad, Sao Paulo, Kigoma Ujiji, Sekondi, Elgeyo Markwet, Scotland, dan Tbilisi. Tujuan program ini adalah mendukung pemerintah daerah dalam membuat komitmen keterbukaan yang ambisius, berbagi gagasan dan pengalaman, sebagai sarana warga dan OMS untuk mengimplementasikan OGP (Diskominfo Bojonegoro, 2016).

Terpilihnya Kabupaten Bojonegoro karena memiliki keterbukaan informasi publik yang cukup lengkap dan kuat, serta tingginya partisipasi publik. Adapun upaya yang dilakukan untuk

mendorong dan mempercepat pemerintahan terbuka adalah melalui metode konvensional (seperti: dialog publik) dan penerapan *e-Government* (Humas Bojonegoro, 2016). Sebagai pemerintah daerah terpilih, Kabupaten Bojonegoro harus membuat Rencana Aksi Daerah (RAD), salah satunya adalah Penguatan Akuntabilitas Pemerintahan Desa. Melalui RAD ini, target yang harus dicapai untuk mewujudkan keterbukaan di tingkat pemerintah desa adalah terbukanya Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDes), Laporan Pertanggungjawaban Pemerintahan Desa melalui baliho, aset desa melalui baliho dan website desa (OGI, 2016). Selanjutnya, untuk mempercepat pelaksanaan pemerintahan terbuka di tingkat desa, pemerintah Kabupaten Bojonegoro menerbitkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2017 tentang Keterbukaan Informasi Publik, dan Peraturan Bupati Nomor 10 Tahun 2017 tentang Tata Kelola Informasi Desa. Maksud dan tujuan dari peraturan tersebut, adalah mengatur media informasi dan tata cara pengelolaan informasi di desa.

Hal ini memperlihatkan bahwa mewujudkan pemerintahan terbuka oleh pemerintah Kabupaten Bojonegoro di tingkat desa merupakan suatu prioritas, karena masih banyak pemerintah desa yang tertutup. Laporan *Institute Development of Society* (IDFoS) Indonesia

memaparkan bahwa di Kabupaten Bojonegoro hanya ada 1 pemerintah desa yang masuk kategori terbuka pada tahun 2016. Pada tahun berikutnya, yaitu 2017, belum memperlihatkan peningkatan yang signifikan hanya ada 3 pemerintah desa menuju terbuka, dan 10 pemerintah desa berkategori kurang terbuka. IDFoS Indonesia melakukan survei ini sebanyak 42 pemerintah desa yang tersebar di Kabupaten Bojonegoro (IDFoS, 2017). Banyaknya pemerintah desa yang belum terbuka juga dapat diketahui dari rendahnya jumlah website desa. Kepemilikan website desa di Kabupaten Bojonegoro pada 2016 sejumlah 105. Adapun jumlah desa/kelurahan di Kabupaten Bojonegoro adalah 430. Ini berarti ada 365 desa/kelurahan yang belum mampu atau berani menyediakan website desa (Permadi, 2017).

Sebenarnya, pemerintah Kabupaten Bojonegoro telah melakukan berbagai cara untuk mendorong terwujudnya pemerintahan terbuka di tingkat desa, salah satunya menyelenggarakan Festival OGP pada 2016. Kegiatan ini merupakan implementasi Instruksi Bupati Bojonegoro Nomor 2 tahun 2016 tentang Pelaksanaan *Open Government Partnership* (OGP). Adapun desa yang terpilih sebagai juara dalam festival tersebut, yaitu pemerintah Desa Pejambon. Desa yang terletak di Kecamatan Sumberrejo ini mampu

mengumumkan kegiatan secara terbuka di ruang publik melalui media banner, spanduk, dan website (Astanti, 2016). Prestasi lainnya adalah dua kali menjadi juara 1 kategori website dalam ajang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Awards 2017-2018 (KIP Jawa Timur, 2017). Prestasi lainnya yang patut dicontoh dari Desa Pejambon adalah juara 1 tingkat nasional sebagai desa Terinformatif dan Transparan di tahun 2018 (Kanal Bojonegoro, 2017).

Keberhasilan pemerintah Desa Pejambon dalam melaksanakan keterbukaan informasi publik melalui website tersebut, perlu dijadikan contoh bagi pemerintah desa lainnya. Dalam Inpres Nomor 3 Tahun 2003 dijelaskan bahwa membangun website merupakan langkah awal penerapan *e-Government* di Indonesia. Bagi pemerintah kehadiran website mempunyai peran penting karena dapat memberikan berbagai manfaat, salah satunya pelayanan online kepada masyarakat (Shia, dkk. 2016). Agar keterbukaan informasi publik melalui website dapat memberikan akses informasi secara maksimal kepada masyarakat desa, maka website harus disesuaikan dengan Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Adapun informasi desa yang dimaksud meliputi data desa, data pembangunan, wilayah perdesaan, dan informasi lain yang berhubungan dengan pembangunan desa serta wilayah perdesaan.

Jika melihat pada kondisi website, pemerintah Desa Pejambon telah berhasil mengembangkan *e-Government* hingga pada tahap interaksi. Ini merupakan capaian yang luar biasa mengingat masih sangat sedikit pemerintah daerah, kabupaten/kota, dan desa di Indonesia yang berhasil pada tahapan ini, kebanyakan website yang dikembangkan hanya menyediakan informasi yang terbatas dan tidak *up to date*. Pengembangan *e-Government* di Indonesia masih di tahapan *emerging* dan *enhanced*, masih sedikit yang masuk pada level *interactive*. *Emerging* adalah level paling rendah dalam konteks pengembangan *e-Government*. Artinya, kehadiran website pemerintah hanya mampu memberikan informasi yang bersifat terbatas dan statis. *Enhanced* adalah website menyediakan konten dan informasi secara berkala (*up to date*). Sementara *interactive* adalah tersedianya berbagai fitur yang memungkinkan masyarakat untuk melakukan interaksi dengan pemerintah (Wahid, 2004).

Berdasarkan penjelasan tersebut, terlihat bahwa kehadiran website dirancang untuk berinteraksi antara masyarakat dengan pemerintah, sehingga dalam implementasi *e-Government* masyarakat menjadi bagian penting yang tidak dapat dipisahkan. Partisipasi masyarakat menjadi faktor utama dalam proses interaksi *e-*

Government, seperti halnya pada website (Ibna, 2009). Kemudian faktor utama yang menyebabkan masyarakat kembali mengunjungi website karena website memiliki isi yang bagus (Rosen & Purinton, 2004). Ini artinya, kualitas layanan yang baik tidak hanya mengacu pada persepsi pihak penyedia layanan, tetapi juga berdasarkan persepsi masyarakat. Pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi dan harapan para penggunanya menjadi penting untuk dilakukan karena untuk mempertahankan eksistensi dan kesuksesan website itu sendiri (Leonidio, dkk. 2010). Kualitas website merupakan faktor penting yang harus diperhatikan karena website resmi merupakan gambaran organisasi di dunia maya (Napitupulu, 2017).

Dalam penelitian ini, kualitas website pemerintah Desa Pejambon diukur dengan menggunakan WebQual 4.0. Metode ini memiliki tiga dimensi, yaitu *information quality*, *usability*, dan *service interaction quality* (Barnes & Vidgen, 2002). Penelitian yang dilakukan Irawan (2012) menunjukkan dimensi kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi berkontribusi positif terhadap kualitas website di pemerintah daerah Ogan Ilir. Kemudian penelitian Warjiyono & Hellyana (2018) yang dilakukan di pemerintahan tingkat desa menyimpulkan bahwa *usability quality*, *information quality*, dan *visual quality*

memiliki kualitas yang baik, sedangkan *service interaction quality* masuk kategori rendah.

Secara umum sudah banyak penelitian tentang pengukuran kualitas website pemerintah, akan tetapi belum banyak yang fokus pada website pemerintah di tingkat desa. Padahal, pemerintah desa memiliki tanggung jawab yang besar untuk mengurus tata pemerintahannya sendiri, termasuk melaksanakan keterbukaan informasi publik melalui website. Penelitian ini penting karena untuk melengkapi celah pada penelitian sebelumnya. Selain itu, untuk menguji teori WebQual 4.0 di level desa.

METODE

Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif karena mendeskripsikan kejadian atau peristiwa pada waktu sekarang dalam bentuk angka-angka yang memiliki makna (Sudjana, 2004). Desa Pejambon dijadikan lokasi penelitian karena berhasil mengimplementasikan keterbukaan informasi publik dengan memanfaatkan TIK, yaitu website. Dalam penelitian ini populasinya ialah masyarakat Desa Pejambon berpendidikan sarjana (S1) sebanyak 107 jiwa. Masyarakat yang memiliki pendidikan tinggi mempunyai perangkat TIK yang lebih lengkap. Selain itu, juga memiliki kemampuan literasi yang lebih baik. Sementara itu, nilai batas

toleransi kesalahan yang diinginkan oleh peneliti adalah di taraf signifikansi 0,05 atau dengan tingkat kepercayaan 95%. Adapun besarnya sampel dalam penelitian ini dihitung dengan rumus Yamane dan jumlah sampel yang diperoleh sebesar 85 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *simple random sampling* sehingga setiap satuan penelitian dari populasi memiliki peluang yang sama besarnya untuk dipilih menjadi sampel (Triyono, 2003).

Definisi Operasional

Konsep Definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

1. *Usability* adalah kualitas yang berkaitan dengan desain situs dan fokus pada perspektif bagaimana tanggapan dan korelasi pengguna dengan situs. *Usability* terdiri dari *url* atau alamat website mudah diingat, *interface* website dapat dikenali, nyaman ketika melihat desain, jenis dan ukuran huruf mudah dibaca, mudah dinavigasi, desain website sesuai kebutuhan, halaman dapat dibuka dengan cepat, dan tersedianya informasi layanan publik yang memadai.
2. *Information quality* ialah kualitas dari isi (konten) website dimana informasi yang tersedia selalu dapat diakses, informasi mudah dipahami, dapat dipercaya, *up to date*, informasi

beragam (detail), dan mendapatkan pengetahuan baru ketika mengakses website.

3. *Service interaction quality* ialah interaksi layanan yang dirasakan oleh pengguna ketika menjelajahi lebih jauh terkait website yang diakses. Dimensi ini mencakup mempunyai keunggulan, mudah mengunduh, merasa aman ketika berinteraksi, masukan dan permohonan layanan dapat dilakukan dengan mudah, cepat dalam memberikan respon dengan jawaban yang memuaskan, dan adanya kemudahan ketika berinteraksi dengan instansi lainnya.

Sementara itu, skala kualitas website dalam penelitian ini dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Item	Jumlah	Skala
Kualitas website	<i>Usability</i>	1,2,3, 4,5,6, 7,8	8	Ordinal
		<i>Information quality</i>	9,10, 11,12, 13, 14	6
	<i>Service Interaction quality</i>	15,16, 17, 18, 19,20	6	Ordinal

Instrumen Penelitian

Pengukuran kualitas website dalam penelitian ini menggunakan metode skala sebagai instrumen pengambilan data. *Expert judgement* digunakan

peneliti untuk membantu dalam pembuatan skala penelitian. Kemudian skala didistribusikan kepada responden dan memberikan skor untuk skala yang sudah terkumpul. Model Likert digunakan dengan 5 pilihan skala, yaitu:

Tabel 2. Pemberian Skor

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	2	3	4	5

Sumber: Siregar, 2013

Validitas Alat Ukur

Validitas diperlukan untuk melihat valid tidaknya alat ukur (Kerlinger, 2002). SPSS versi 20.0 IBM *for Windows* digunakan untuk menguji validitas item kualitas website. Batasan yang digunakan ialah 0,3 sehingga jika mempunyai *index corrected item total correlation* < 0,3 artinya item dinyatakan gugur, kemudian item yang mempunyai *index corrected item total correlation* > 0,3 artinya item dinyatakan valid atau sah (Azwar, 2016). Hasil uji validitas menyebutkan semua item adalah valid. Lebih detailnya sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	0,602	0,3	Valid
2	0,711	0,3	Valid
3	0,756	0,3	Valid
4	0,772	0,3	Valid
5	0,682	0,3	Valid
6	0,741	0,3	Valid
7	0,636	0,3	Valid

8	0,428	0,3	Valid
9	0,601	0,3	Valid
10	0,636	0,3	Valid
11	0,371	0,3	Valid
12	0,406	0,3	Valid
13	0,591	0,3	Valid
14	0,409	0,3	Valid
15	0,301	0,3	Valid
16	0,692	0,3	Valid
17	0,382	0,3	Valid
18	0,386	0,3	Valid
19	0,472	0,3	Valid
20	0,493	0,3	Valid

Reliabilitas Alat Ukur

Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi adalah pengukuran yang terpercaya (reliabel), dengan besar koefisien reliabilitas antara 0,00-1,00. Semakin mendekati angka 1,00 maka tingkat reliabilitasnya semakin tinggi (Azwar, 2016). Adapun kriteria reliabel dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4. Kriteria Reliabilitas

Kriteria	Koefisien Reliabilitas
Sangat Reliabel	> 0,9
Reliabel	0,7-0,9
Cukup Reliabel	0,4-0,7
Kurang Reliabel	0,2-0,4
Tidak Reliabel	<0,2

Sumber : Guiford dalam Azwar, 2016

Pada penelitian ini, koefisien *Cronbach's Alpha α* digunakan untuk menguji reliabilitas dengan dukungan *SPSS 20.0 for windows* dan hasilnya sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	Nilai Alpha	Keterangan
----------	-------------	-------------	------------

Kualitas website	20	0,913	Sangat Reliabel
------------------	----	-------	-----------------

Hasil uji reliabilitas menyebutkan skala kualitas website adalah sangat reliabel (Cronbach's Alpha $\alpha = 0,913$).

Analisis Data

Statistik deskriptif digunakan untuk analisis data dalam penelitian ini. Statistik merupakan analisis data dengan cara menjelaskan tidak untuk menarik kesimpulan sebagai generalisasi (Muhson, 2006). Untuk menjelaskan data numerik dari satu variabel ialah melalui distribusi frekuensi dengan data tingkat nominal, ordinal, interval, atau rasio. Dengan analisis ini, maka akan diketahui kecenderungan hasil temuan penelitian, apakah masuk dalam kategori rendah, sedang, atau tinggi (Neuman, 2015).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil kualitas website pemerintah Desa Pejambon setelah pengukuran dapat dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Usability

Kategori	Nilai	Jumlah Responden	Persentase (%)
Rendah	$X < 22,7$	12	14
Sedang	$22,7 \leq X < 29,3$	30	35
Tinggi	$29,3 \leq X$	43	51

Total	85	100
--------------	-----------	------------

Dari tabel 6 dapat diketahui dari 85 responden yang menilai kualitas website berdasarkan *information quality*, responden menilai rendah sejumlah 12 (14%), responden menilai sedang sejumlah 30 (35%), dan responden menilai tinggi sejumlah 43 (51%).

Tabel 7. Distribusi Frekuensi
Information Quality

Kategori	Nilai	Jumlah Responden	Persentase (%)
Rendah	$X < 19,7$	15	18
Sedang	$19,7 \leq X < 23,3$	33	39
Tinggi	$23,3 \leq X$	37	44
Total		85	100

Dari tabel 7 dapat diketahui dari 85 responden yang menilai kualitas website berdasarkan *information quality*, responden menilai rendah sejumlah 15 (18%), responden menilai sedang sejumlah 33 (39%), dan responden menilai tinggi sejumlah 37 (44%).

Tabel 7. Distribusi Frekuensi *Service Interaction Quality*

Kategori	Nilai	Jumlah Responden	Persentase (%)
Rendah	$X < 21,3$	14	16
Sedang	$21,3 \leq X$	28	33

	$< 24,7$		
Tinggi	$24,7 \leq X$	43	51
Total		85	100

Dari tabel 8 dapat diketahui dari total 85 responden yang menilai kualitas website berdasarkan *service interaction quality*, responden menilai rendah sejumlah 14 (16%), responden menilai sedang sejumlah 28 (33%), dan responden menilai tinggi sejumlah 43 (51%).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil kualitas website pemerintah Desa Pejambon setelah pengukuran dapat dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 6. Distribusi Frekuensi
Usability

Kategori	Nilai	Jumlah Responden	Persentase (%)
Rendah	$X < 22,7$	12	14
Sedang	$22,7 \leq X < 29,3$	30	35
Tinggi	$29,3 \leq X$	43	51
Total		85	100

Dari tabel 6 dapat diketahui dari 85 responden yang menilai kualitas website berdasarkan *information quality*, responden menilai rendah sejumlah 12 (14%), responden menilai sedang

sejumlah 30 (35%), dan responden menilai tinggi sejumlah 43 (51%).

Tabel 7. Distribusi Frekuensi
Information Quality

Kategori	Nilai	Jumlah Responden	Persentase (%)
Rendah	$X < 19,7$	15	18
Sedang	$19,7 \leq X < 23,3$	33	39
Tinggi	$23,3 \leq X$	37	44
Total		85	100

Dari tabel 7 dapat diketahui dari 85 responden yang menilai kualitas website berdasarkan *information quality*, responden menilai rendah sejumlah 15 (18%), responden menilai sedang sejumlah 33 (39%), dan responden menilai tinggi sejumlah 37 (44%).

Tabel 7. Distribusi Frekuensi *Service Interaction Quality*

Kategori	Nilai	Jumlah Responden	Persentase (%)
Rendah	$X < 21,3$	14	16
Sedang	$21,3 \leq X < 24,7$	28	33
Tinggi	$24,7 \leq X$	43	51

Total	85	100
--------------	-----------	------------

Dari tabel 8 dapat diketahui dari total 85 responden yang menilai kualitas website berdasarkan *service interaction quality*, responden menilai rendah sejumlah 14 (16%), responden menilai sedang sejumlah 28 (33%), dan responden menilai tinggi sejumlah 43 (51%).

Pembahasan *Usability*

Kualitas website pemerintah Desa Pejambon pada dimensi *usability* adalah tinggi (51%). Website telah memiliki *url* atau alamat yang umum digunakan yaitu domain *desa.id* sehingga mudah untuk diingat. Domain tersebut sesuai dengan Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 10 Tahun 2017 tentang Tata Kelola Informasi Desa. Alamat website yang mudah diingat inilah yang menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat untuk mengakses atau mengunjungi website untuk berinteraksi dengan pemerintah desa (Hendrayudi, dkk, 2011; Barnes & Vidgen, 2002). Selain *url* yang mudah diingat, hal lain yang memotivasi masyarakat untuk mengunjungi website pemerintah Desa Pejambon adalah tampilan yang mudah dikenali, website memiliki desain yang nyaman untuk dilihat, huruf mudah untuk dibaca (Kominfo, 2007), dan halaman website dapat dibuka dengan cepat (Palmer, 2002). Selain itu, desain website

dilengkapi dengan mesin pencari (*searching engine*). Tujuan mesin pencari adalah mempermudah dan mempercepat masyarakat untuk menemukan berbagai informasi kegiatan atau berkas-berkas yang disediakan pada website. Sehingga fasilitas mesin pencari memiliki peran penting dan diharuskan ada pada website. Informasi lain yang juga penting untuk disediakan pada website adalah informasi layanan publik yang tentunya dapat meningkatkan jumlah kunjungan masyarakat di website (Papadomichelaki & Mentzas, 2011). Informasi layanan publik utama adalah yang dapat menarik masyarakat untuk mengakses website. Adapun informasi layanan publik yang disediakan pemerintah Desa Pejambon melalui website adalah penerbitan Kartu Keluarga (KK), Program Keluarga Harapan (PKH), pembuatan Akta, Program Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda), dan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Dengan tersedianya berbagai informasi layanan publik tersebut pada website, masyarakat dimudahkan dalam melengkapi syarat administrasi saat akan mengajukan permohonan layanan publik, dengan demikian proses penyelenggaraan pemerintah, seperti pelayanan publik akan mudah dan cepat terselesaikan (Papadomichelaki & Mentzas, 2011). Selain menyediakan informasi layanan publik, website pemerintah Desa Pejambon

sudah didesain sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan standar dari pemerintah, yaitu menyediakan informasi selayang pandang, pemerintahan, geografi, peta wilayah, sumberdaya, peraturan, dan buku tamu (Kominfo, 2003). Website yang didesain sesuai kebutuhan akan menarik minat masyarakat untuk mengakses website tersebut (Barnes & Vidgen, 2002).

Information Quality

Kualitas website pemerintah Desa Pejambon pada dimensi *information quality* juga berkategori tinggi (44%). Ini artinya, masyarakat memberikan penilaian bahwa kualitas informasi yang disediakan pada website sudah sesuai kebutuhan. Contohnya, website yang selalu dapat diakses. Untuk memenuhi kebutuhan ini, pemerintah Desa Pejambon telah menyediakan sarana dan prasana yang cukup antara lain koneksi internet, perangkat keras, biaya untuk *IP address*, dan domain agar tidak terblokir, dan lain sebagainya. Keuntungan yang didapat dengan website yang selalu dapat diakses adalah meningkatnya partisipasi dan masyarakat akan memberikan nilai yang positif pada website (Papadomichelaki & Mentzas, 2011). Kelebihan lain website pemerintah Desa Pejambon adalah informasi yang tersedia mudah untuk dipahami dan dapat dipercaya yang dikelola dengan memanfaatkan

teknologi informasi (Barnes & Vidgen, 2002; Nugroho, 2017). Misalnya dalam mengelola keuangan, Sistem Keuangan Desa (Siskeudes) digunakan dengan maksimal oleh pemerintah Desa Pejambon. Ketika data sudah valid, langkah selanjutnya adalah dipublikasikan secara online melalui website. Informasi yang *up to date* merupakan kelebihan website pemerintah Desa Pejambon yang mungkin tidak dimiliki oleh desa lainnya. Informasi digolongkan menjadi tiga, yaitu informasi kegiatan rutin, laporan bulanan, dan tahunan. Kegiatan rutin selalu diperbaharui dalam rentang waktu 1-3 hari. Sementara untuk laporan keuangan desa, informasi kependudukan, demografi, dan laporan lainnya pemerintah Desa Pejambon berhasil *up date* 3-6 bulan. Dengan adanya berbagai informasi yang selalu *up date* dan rinci dapat meningkatkan penilaian positif masyarakat terhadap kualitas informasi pada website (Barnes & Vidgen, 2002). Selain itu, masyarakat akan memperoleh pengetahuan yang selalu baru ketika mengakses website (Papadomichelaki & Mentzas, 2011).

Service Interaction Quality

Kualitas interaksi layanan website pemerintah Desa Pejambon adalah tinggi (51%). Prestasi yang didapatkan mulai dari tingkat kabupaten, provinsi, dan nasional membuktikan bahwa

website tersebut memiliki reputasi yang baik. Jika website memiliki reputasi yang baik maka kualitas interaksi layanan website mengalami peningkatan (Barnes & Vidgen, 2002; Napitupulu, 2017). Tidak mengherankan jika website pemerintah Desa Pejambon berhasil mendapatkan banyak penghargaan karena website sudah menyediakan berbagai kemudahan, seperti mengunduh berkas atau formulir. Contoh formulir yang dapat diunduh adalah permohonan informasi public. Sementara data atau berkas yang bisa unduh adalah laporan keuangan, data penduduk, peraturan, dan lain sebagainya. Hebatnya lagi adalah format formulir atau berkas yang tersedia pada website disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat (contohnya dalam bentuk excel dan pdf) (Papadomichelaki & Mentzas, 2011). Selanjutnya, upaya yang dilakukan pemerintah Desa Pejambon menerima kritik, saran, dan masukan dengan respon cepat, tidak berbelit-belit, dan jawaban sangat memuaskan. Fasilitas yang disediakan untuk menyalurkan aspirasi tersebut adalah melalui *contact person*, *e-mail*, dan sosial media yang dicantumkan pada website (Palmer 2002; Papadomichelaki & Mentzas, 2011). Jika dilihat pada kualitas SDM, pemerintah Desa Pejambon memiliki SDM yang terbilang baik, karena mayoritas telah memiliki ijazah S1. Sehingga pihak pemerintah Desa

Pejambon memiliki potensi yang cukup untuk mengembangkan website menjadi lebih baik lagi, contohnya menyediakan *link* dengan lembaga desa lainnya. Cara ini untuk mempermudah interaksi atau komunikasi (Barnes & Vidgen, 2002; Palmer, 2002).

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dapat ditarik kesimpulan bahwa website Pemerintah Desa Pejambon secara umum memiliki kualitas yang baik. Terlihat dari dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* yang masuk pada kategori tinggi. Akan tetapi, untuk dimensi *information quality* meskipun masuk kategori tinggi, nilainya masih rendah dibandingkan kedua dimensi lainnya, yaitu sebesar 44%. Oleh karena itu, Pemerintah Desa Pejambon masih perlu memberikan perhatian lebih pada dimensi tersebut, terutama pada item website yang selalu dapat diakses, kepercayaan masyarakat terhadap informasi yang disediakan, dan *update* informasi. Karena keterbatasan biaya dan waktu penelitian ini masih bersifat deskriptif kuantitatif. Sehingga penelitian ini hanya mampu mendeskripsikan hasil penelitian dalam bentuk angka-angka untuk menjelaskan tingkat kualitas website dengan kategori rendah, sedang, dan tinggi. Selain itu, penelitian ini memiliki sampel yang

homogen, yaitu masyarakat lulusan S1. Oleh karena itu, pada penelitian selanjutnya dapat melengkapi kekurangan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agranoff, R., & McGuire, M. (2003). Inside the Matrix: Integrating the Paradigms of Intergovernmental and Network Management. *International Journal of Public Administration*, 26(12), 1401–1422.
- Araujo, J. F. F. E. de, & Tejedro-Romero, F. (2016). Local government transparency index: determinants of municipalities' rankings. *International Journal of Public Sector Management*, 29(4), 327–347.
- Astanti. V. (2016). 10 Desa Terima Penghargaan Kategori Pelopor Pemerintahan Terbuka. Retrieved from <https://beritabojonegoro.com/read/7736-10-desa-terima-penghargaan-kategori-pelopor-pemerintahan-terbuka.html>.
- Azwar, S. (2016). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barnes, S.J, & Vidgen, R.T. (2002). An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality. *Journal of Electronic Commerce Research*, 3 (3), 114-127.
- Dawes, S.S, & Helbig, N. (2010). Information Strategies for Open Government: Challenges and

- Prospects for Deriving Public Value from Government Transparency. *International Conference (EGOV 2010), Electronic Government*, 50-60.
- Dipopramono, A. (2017). *Keterbukaan dan Sengketa Informasi Publik*. Jakarta Selatan: Renebook.
- Diskominfo. (2017). *Menuju Gerbang Dunia, Pemerintahan Terbuka Rakyat Bahagia*. Kabupaten Bojonegoro: Dinas Komunikasi dan Informatika.
- Dye, T.R., (1978). *Understanding Public Policy*. New Jersey: Prentice Hall, Englewood Cliff.
- Evans, A.M, & Campos, A. (2013). Open Government Initiatives: Challenges of Citizen Participation. *Journal of Policy Analysis and Management*, 32 (1),172–203.
- Forman, M. (2005). Using I.T. to Transform the Effectiveness and Efficiency of Government. *Journal E-Government and Information Technology*, 27.
- Grimmelikhuisen, S., & Kasymova, J. (2015). Not So Universal After All: Exploring the Meaning and Use of Government Transparency in Consensual and Majoritarian Democracies. *Public Integrity*, 17(4), 389–407.
- Harrison, T.M., Guerrero, S., Burke, G.B., Cook, M., Cresswell, A., Helbig, N. & Pardo, T.A. (2012). Open overnment and E-government: Democratic Challenges from a Public Value Perspective. *Information Polity*, 17, 83–97.
- Harrison, T.M., Pardo, T.A, & Cook, M. (2012). Creating Open Government Ecosystems: A Research and Development Agenda. *Future Internet*, 4 (4), 900-928.
- Hendrayudi, Shah, L.Y, & Akbar, M. (2011). Evaluasi Website Pemerintah Daerah Berdasar Layanan Antar Lembaga Pemerintah, Pemerintah kepada Dunia Usaha dan Pemerintah kepada Warga Negara. Retrieved from <http://blog.binadarma.ac.id/akbar/?cat=7>.
- Hill, C., & Lynn, L. (2003). Producing human services Why do agencies collaborate? *Public Management Review*, 5(1), 63–81.
- Hood, C, & Heald, D. (2006). *Transparency: The Key to Better Governance?*. England: Oxford University Press.
- Hofmann, S. M. R. (2012). Identifying Factors of E-Government Acceptance- A Literature Review. *Thirty Third International Conference on Information Systems*, 1-19.
- Holle, E.S. (2011). Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service. *Jurnal SASI*, 17 (3), 21-30.
- Humas Kabupaten Bojonegoro. (2016). Bojonegoro-Pelopor Pemerintahan

- Terbuka di Indonesia. Retrieved from <https://www.youtube.com/watch?v=YcU2-c2Dh04>.
- Ibna, A. (2009). Penggunaan Kerangka Technology Acceptance Model di dalam Melakukan Penilaian Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Adopsi E-Government Pemko Medan. Medan: Universitas Sumatera Utara Repository.
- IDFoS. (2017). Keterbukaan Belum Sampai Desa. Retrieved from <https://www.idfos.or.id/keterbukaan-belum-sampai-ke-desa/>
- Irawan, C. (2012). Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Webqual (Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir). *Jurnal Sistem Informasi (JSI)*, 4 (2), 488-502.
- Islamy, I., (2003). *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Bina Aksara. Jakarta.
- Jabar, M., Usman, U.A, & Awal, A. (2013). Assessing the Usability of University Websites from Users Perspective. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 7 (10), 98-111.
- Kanal Bojonegoro. (2018). Kemendesa PDTT Tetapkan Pejambon Jadi Desa Terinformatif Tingkat Nasional. Retrieved from <https://www.kanalbojonegoro.com/kemendesa-pdtt-tetapka-pejambon-jadi-desa-terinformatif-tingkat-nasional/>.
- Kerlinger, F.N. (2002). *Asas-Asas Penelitian Behavioral*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- KIP Jawa Timur. (2017). PPID Award 2017, Dorong Keterbukaan Informasi Hingga ke Desa. Retrieved from <https://kip.jatimprov.go.id/news/read/2017/12/18/186/ppid-award-2017-dorong-keterbukaan-informasi-hingga-ke-desa.html>, diakses 08 Januari 2018.
- Kominfo. (2003). Panduan Pembangunan Infrastruktur Website Pemerintah Tahun 2003. Retrieved from <http://dpmd.madina.go.id/wp-content/uploads/2019/03/Kepkominfo-No.-55-Tahun-2003-Panduan-Pembangunan-Infrastruktur-Portal-Pemerintah.pdf>.
- Kominfo. (2017). ICT User Survey 2017: As well as its Implications for Socio-Cultural Aspects of Society. Jakarta: Kementerian Komunikasi dan Informatika.
- Krina, P. (2003). *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi*. Jakarta: Sekretariat Good Governance Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Lee, G. & Kwak, Y. H. (2012). An Open Government Maturity Model for Social Media-Based Public Engagement. *Government Information Quarterly*, 29 (4), 492-503.
- Leonidio, U.d., Montezano, R.M.S. & Carvalho, F.A. (2011). Evaluation of

- Perceived Quality of The Website of An Online Bookstore: An Empirical Application of The Barnes and Vidgen Model. *Journal of Information Systems and Technology Management*, 109-130.
- Mardiasmo. (2002). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Mardiyanta, A. (2013). State of the art: Konsep Partisipasi dalam Ilmu Administrasi Publik. *Masyarakat, Kebudayaan dan Politik*, 26(4)227-242.
- Muhson, A. (2006). Teknik Analisis Kuantitatif. Retrieved from [http://staffnew.uny.ac.id/upload/132232818/lainlain/Ali+Muhson+\(2006\)+Analisis+Kuantitatif.pdf](http://staffnew.uny.ac.id/upload/132232818/lainlain/Ali+Muhson+(2006)+Analisis+Kuantitatif.pdf).
- Napitupulu, D. (2017). Analysis of Factors Affecting Website Quality Based on Webqual Approach (Study Case: XYZ University). *Advanced Science Engineering Information Technology*, 7 (3) 792-798.
- Neuman, W. L. (2015). *Social Research Methodology: Qualitative and Quantitative Approaches*. 7th Edition. (Terjemahan Edina T. Sofia, Trans.). Jakarta: P.T. Indeks.
- Nugroho, A. (2017). *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Trans Tekno.
- OGI. (2012) Laporan Pelaksanaan Open Government Indonesia di Tahun 2012. Retrieved from https://issuu.com/opengovernmenti/ndonesia/docs/20130311_ogi_self_assessment_lapora.
- OGI. (2016). Rencana Aksi Keterbukaan Pemerintah 2016-2017. Retrieved from https://www.opengovpartnership.org/wp-content/uploads/2001/01/31102016_Renaksi%20OGI%202016-2017.pdf.
- Palmer, J.W. (2002). Web Site Usability, Design, and Performance Metrics. *Information Systems Research*, 13 (2), 151-167.
- Papadomichelaki, X. & Mentzas, G. (2011). Egovqual A Multiple Item Scale For Assessing E-Government Service Quality. *Government Information Quarterly*, 29 (1), 98-109.
- Permadi, P.D. (2017). 105 Desa di Bojonegoro Memiliki Webdes. Retrieved from [105_Desa_di_Bojonegoro_Memiliki_Webdes | BeritaBojonegoro.com](http://105_Desa_di_Bojonegoro_Memiliki_Webdes_BeritaBojonegoro.com)
- Piotrowski, S. J., & Van Ryzin, G. G. (2007). Citizen Attitudes Toward Transparency in Local Government. *The American Review of Public Administration*, 37(3), 306–323.
- Rosen, D. E, & Purinton, E. (2004). Website Design. *Journal of Business Research*, 57 (7), 787–794.
- Shia, B.C., Chen, M., Ramdanyah, A.D. & Wang, S. (2016). Measuring Customer Satisfaction toward Localization Website by WebQual and Importance

- Performance Analysis (Case Study on AlixPress Site in Indonesia). *American Journal of Industrial and Business Management*, 117-128.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Solekhan. (2014). *Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Berbasis Partisipasi Masyarakat*. Malang: Setara Press.
- Sudjana, N. (2004). *Penelitian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Rosda.
- Tarigan, J. (2009). User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 10 (1), 34-47.
- Triyono. (2018). Teknik Sampling Dalam Penelitian. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/324029597 TEKNIK SAMPLING DALAM PENELITIAN](https://www.researchgate.net/publication/324029597_TEKNIK_SAMPLING_DALAM_PENELITIAN).
- Wahab, S.A. (2014). *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Wahid, F. (2004). Lesson from e-Government Initiatives in Indonesia. *Media Informatika*, 2 (2), 13-21.
- Warjiyono, & Hellyana, C.M. (2018). Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIIK)*, 5(2), 139-146.
- Widodo, J. (2002). *Good Governance Telaah Pada Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia
- Yan, P. & Guo, J. (2010). The research of Web usability design. *In Computer and Automation Engineering (ICCAE)*, 480-483.
- Yu, H, & Robinson, D.G. (2012). The New Ambiguity of Open Government. *UCLA Law Review Discourse*, 59, 178–230.
- Peraturan**
- Undang-Undang Dasar 1945
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP)
- Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.
- Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
- Peraturan Daerah Kabupaten Bojonegoro Nomor 2 Tahun 2017 tentang Keterbukaan Informasi Publik, dan
- Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 10 Tahun 2017 tentang Tata Kelola Informasi Desa.
- Instruksi Bupati Bojonegoro Nomor 2 tahun 2016 tentang Pelaksanaan Open Government Partnership (OGP).