

## **Analisis Kegunaan *Website* Kementerian Agama Provinsi DIY dan Provinsi Riau**

M. Rafi, Achmad Nurmandi, Syed Agung Afandi

Master of Government Affairs and Administration, Jusuf Kalla School of Government, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Jl. Brawijaya, Kasihan, Bantul, Yogyakarta 55183, Indonesia, dan Department of Government Science, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Abdurrab, Jl. Riau Ujung No 73 Pekanbaru, Riau, Indonesia  
m.rafi.psc19@mail.umy.ac.id, nurmandiachmad@gmail.com, syedagungafandi@gmail.com

*Masuk tanggal : 14-01-2020, revisi tanggal : 08-04-2020, diterima untuk diterbitkan tanggal : 16-04-2020*

---

### **Abstract**

*At present, the usefulness of the website is seen only as a complement to the services of government agencies, many Ministry of Religion websites have an attractive appearance, but the quality of the information content presented on the website is not always updated. This study aims to analyze the use of the website of the Ministry of Religion of the Special Province of Yogyakarta and Riau Province. The research method used in this study is a qualitative research method to explore a case with data analysis techniques using the help of Nvivo12 Plus software. The results showed that in general the two websites both already have website content that refers to regulations, but in terms of the quality of presenting data, the website of the Ministry of Religion of Riau Province is considered better and meets 3 (three) website usability criteria, namely: Accessibility related to availability and ease of users to access content from a website can be seen from the comparison in terms of ease in understanding the appearance of the number of visitors between the two websites of the Ministry of Religion. second, Easy of use is related to the effort or effort made to use a website or how easily a website can be seen and differences in the availability of data that is still empty in some website columns, and third, namely Customization and Personalization relating to a website that provides content or content dynamic looks of the level of popularity of news on the website.*

**Keywords:** *analysis, website usability, Ministry of Religion*

### **Abstrak**

Saat ini, kegunaan dari *websiteterlihat* hanya sebagai pelengkap dari pelayanan lembaga pemerintahan saja, banyak *website*Kementerian Agama yang memiliki tampilan yang menarik, namun kualitas isi informasi yang disajikan di *website* tidak selalu di perbaharui. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kegunaan *website*Kementerian Agama Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan Provinsi Riau. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif untuk mengeksplorasi suatu kasus dengan teknik analisis data menggunakan bantuan *softwareNvivo12Plus*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Secara umum kedua *websitesama-sama* telah memiliki konten *websitayang* mengacu pada regulasi, namun dalam hal kualitas menyajikan data, *website* Kementerian Agama Provinsi Riau dinilai lebih baik dan memenuhi 3 (tiga) kriteria kegunaan *websiteyaitu*: *Accessibility* yang berkaitan dengan ketersediaan dan kemudahan pengguna untuk mengakses konten dari suatu *website* terlihat dari perbandingan dari sisi kemudahan dalam memahami

tampilan jumlah pengunjung antara kedua *website* Kementerian Agama. kedua, *Easy of use* berkaitan dengan usaha atau upaya yang dilakukan untuk menggunakan sebuah *website* atau seberapa mudah *website* dapat digunakan terlihat dan perbedaan ketersediaan data yang masih kosong di beberapa kolom *website*, dan ketiga yaitu *Customization and Personalization* yang berkaitan dengan suatu *website* yang menyediakan konten atau isi yang dinamis terlihat dari tingkat popularitas sebuah berita di *website*.

**Kata Kunci:** analisis, kegunaan *website*, Kementerian Agama

## Pendahuluan

Memiliki *website* pada era informasi dan teknologi saat ini merupakan suatu proses yang mendorong masyarakat untuk lebih maju serta bertindak efektif dan efisien dalam menghadapi persaingan yang begitu kompeten, hal ini membuat teknologi yang semakin inovatif menjadi kebutuhan yang sangat penting, beberapa pandangan kehidupan masyarakat didorong untuk mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, baik itu dari sektor keamanan, hukum, ekonomi, pendidikan, sosial, politik, serta dalam bidang pemerintahan (Zulfahmi et al., 2019), di era informasi dan teknologi, kegunaan *website* menjadi hal yang sangat penting dan mendesak demi percepatan kemajuan pelayanan informasi bagi masyarakat, banyak hal-hal positif yang didapatkan dari adanya *website* yang dimiliki oleh suatu instansi dan lembaga-lembaga pemerintahan yang mesti didukung oleh adanya kemampuan sumber daya manusia yang berkualitas (Hanifah, 2016).

Basis interaksi manusia di era perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini adalah waktu, itulah sebabnya akses informasi menjadi kebutuhan manusia yang sangat mendesak. Pemerintah sebagai pelayan dari masyarakat harus bisa menyesuaikan dan mengaplikasikan *e-government* dalam tata kelola pemerintahan (Irawan, 2013), kegunaan *website* sebagai media *e-government* merupakan suatu instrumen yang sangat efektif dan efisien dalam mendukung keterbukaan informasi bagi masyarakat, kalangan bisnis, maupun lembaga-lembaga pemerintah (Zulfahmi et al., 2019). Keberhasilan pemerintah dalam menerapkan *e-government* sangat ditentukan oleh kualitas *website* dalam akses pelayanan dan keaktifan masyarakat dalam menggunakannya (Hardono, 2016), *website* resmi pemerintah tidak selalu efektif dalam menjadikan masyarakat yang selalu peduli terhadap informasi di wilayahnya, dibutuhkan pembaruan strategi pemerintah dalam memudahkan masyarakatnya untuk dapat menemukan informasi yang ada di daerahnya (Fauzi et al., 2017).

Dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia No. Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Portal dan Situs Web Badan Pemerintahan dikatakan bahwa Portal Web atau Situs Web Badan Pemerintahan harus memiliki konten meliputi Profil Badan Pemerintahan, Kebijakan dan Produk Hukum, Pelaksanaan Program, Profil Layanan Publik, Layanan Aspirasi dan Pengaduan, Akun resmi media sosial serta Kontak Pengelola Situs Web. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi DIY merupakan sebuah instansi

yang memiliki beberapa cabang dibawahnya, seperti Kementerian Agama Kabupaten Sleman, Bantul, Kulonprogo, Gunung Kidul dan Kota Yogyakarta. Kanwil Kemenag DIY berlokasi di Jalan Sukonandi No. 8 Kelurahan Semaki Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta, yang memiliki 71 Madrasah dan 78 KUA yang tersebar di 5 kabupaten/kota, begitu juga dengan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau yang merupakan sebuah instansi yang besar dan memiliki banyak cabang yang ada dibawahnya seperti Kantor Wilayah Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan Kantor Urusan Agama yang luas dan tersebar diberbagai daerah sekitar Provinsi Riau. Untuk itu penggunaan *website* sebagai media keterbukaan informasi dan komunikasi menjadi sangat penting sekali bagi masyarakat yang ingin mencari informasi dan komunikasi yang lebih efektif dan efisien serta lebih mudah dalam hal jarak, biaya, dan ketersediaan waktu.

Saat ini, peran dari *website* Kementerian Agama terlihat hanya sebagai penambah dan pelengkap dari bagian pelayanan lembaga pemerintahan saja, banyak *website* Kementerian Agama di Indonesia memiliki tampilan yang kreatif dan menarik, namun kualitas isi dari *website* tersebut tidak mendeksripsikan secara lengkap terkait efektivitas pelayanan dan peningkatan pelayanan informasi bagi masyarakat, disamping itu berita yang disajikan di *website* tidak selalu di *upgrade*, kecepatan dan kemudahan dalam mengakses informasi Kementerian Agama melalui *website* belum di evaluasi dan diawasi sesuai ketentuan dan perundang-undangan yang berlaku. Dengan *performance website* yang maksimal, yaitu baik dari sisi kemudahan dan kelengkapan informasi dalam *website* akan sangat membantu masyarakat dalam mencari informasi yang dibutuhkan hingga *usability website* tersebut menjadi lebih baik (Hanifah, 2016), Penelitian ini bertujuan untuk melakukan perbandingan lebih jauh tentang perbedaan *website usability* Kementerian Agama Provinsi DIY dan *website* Kementerian Agama Provinsi Riau dalam memberikan kemudahan informasi bagi masyarakat serta menyajikan konten yang sesuai dengan regulasi yang telah ditetapkan.

Dalam menangani keluhan masyarakat berbasis *E-government* yang efektif, maka komitmen bersama dan kemampuan SDM tiap-tiap individual yang menanganinya tersebut merupakan faktor pendukung terwujudnya efektifitas *E-government* (Mukmin, 2017). Mekanisme dan prosedur yang transparan dalam pelaksanaan *e-government* merupakan suatu hal yang sangat penting, keterlibatan masyarakat serta dukungan finansial yang cukup sangat diperlukan (Hartana, 2015). Dalam pengembangan *e-government*, SDM yang ahli dalam teknologi informasi merupakan suatu hal yang sangat diperlukan, selain itu komitmen antara pimpinan dan karyawan dalam pemberian layanan yang maksimal kepada masyarakat juga termasuk bagian dari faktor pendukung lainnya (Rahmah & Ranu, 2015). Dalam memberikan layanan informasi publik kepada masyarakat, maka kualitas *website e-government* dari Pemerintah Daerah harus berfungsi dengan baik yakni didukung oleh *hardware* dan *software* yang mumpuni serta berdampak pada akses dan respon sistem *web* yang lebih cepat dan efisien (Beltahmamer, 2019). Inovasi Pemerintah dalam menjalankan *e-government* bisa dilakukan lewat pengembangan program kota cerdas *command center* sebagai media informasi publik, namun langkah ini bukanlah hal yang

mudah, banyak hal yang harus disiapkan mulai dari mediasi, koordinasi, sosialisasi, kolaborasi, dan profesionalisme dibidang informatika dan komunikasi(Edam et al., 2018).Kehadiran *e-government* memberikan dimensi baru bagi pemerintah demi terwujudnya efisiensi pelayanan dan kepercayaan masyarakat(Hadijah, 2016).

Dalam layanan berbasis *e-government*, sosialisasi merupakan langkah awal yang harus ditempuh pemerintah dalam pengembangan teknologi informasi dan komunikasi(Nugroho, 2017).Implementasi *e-government* memiliki keterikatan dengan *Good Governance* yang menginginkan reformasi birokrasi dan kinerja pemerintahan yang lebih baik(Jauhari et al., 2015).Dalam ukuran dimensi PEGI (*Pengukuran Elektronik Government Indonesia*), kesiapan dan kemampuan pemerintah sangat dibutuhkan dalam pengelolaan informasi dan teknologi(Noveriyanto et al., 2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan kebijakan implementasi *e-government* adalah perencanaan yang matang, kemampuan dan keterampilan, serta kepercayaan dan keyakinan dengan keberhasilan implementasi kebijakan(Siddique, 2016).Pada dasarnya, kesiapan dan peranan dari tiap-tiap *stakeholders* memiliki pengaruh yang kuat terhadap keberhasilan dari realisasi *e-government*(Putri & Darmawan, 2018).Suatu negara dapat dikatakan maju apabila struktur politik yang dimilikinya memiliki sistem yang transparan, akuntabilitas, tidak adanya penyakit birokrasi yang korupsi di pemerintahan, serta efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan informasi kepada masyarakatnya(Hassan & Lee, 2015).

Keberhasilan implementasi *e-government* dapat dilakukan dengan berbagai terobosan dan pembaruan yang sesuai dan berorientasi kepada masyarakat, serta koordinasi dan kolaborasi yang baik kepada pihak-pihak yang terlibat(Darmawan Napitupulu, 2015).Semua *Critical Faktor Succes* (CFS) berbasiskan meta-etnografi dapat membantu tiap-tiap organisasi pemerintah untuk selalu memperhatikan dan fokus dalam memastikan kesuksesan implementasi *e-government*(Napitupulu et al., 2017).Dalam proses pengembangan *e-government* di Indonesia, pemerintah harus berani merujuk kepada negara-negara maju yang telah berhasil, hal-hal yang perlu diperhatikan yaitu regulasi yang lebih spesifik, komunikasi terpadu antar lembaga pemerintah, meningkatkan sumber daya manusia dalam memahami konsep *e-government*, dan diikuti dengan peranan pemimpin yang menjadi kunci utamanya(Salsabila & Purnomo, 2017).Konsep *E-government* mengharuskan tiap-tiap individu pemerintah dan karyawan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi(Rubiyanto, 2019).

Pada level pemerintahan terendah seperti desapun diharuskan untuk mengembangkan potensi yang ada diwilayahnya dengan mempublikasikan secara *online* melalui *website*(Hartati & Wijaya, 2017).Dalam rangka transformasi teknologi dan informasi, pegawai pemerintah harus memiliki niat yang kuat untuk mengadopsi *e-government*, dalam proses tersebut maka sikap merupakan bagian penting. Selain itu, perubahan budaya dan perilaku dapat mempengaruhi dan mendukung kinerja pemerintahan(Batara et al., 2017), pengaruh sosial dan fasilitas yang mumpuni memiliki dampak yang berarti bagi individu karyawan dalam proses pengadopsian *E-government*, peranan kepemimpinan dalam

menjelaskan pentingnya transformasi ke era *E-government* sangat dinantikan oleh tiap-tiap karyawan (Alraja, 2016). Dalam mendukung keberhasilan implementasi *e-government* di Indonesia, validitas suatu konten merupakan faktor penentu keberhasilan (D. Napitupulu et al., 2018), sistem informasi *e-government* berbasis *web* merupakan suatu instrumen yang dapat memberikan layanan informasi yang cepat, tepat, dan akurat (Sriyati et al., 2015). *E-government* memiliki potensi dan pengaruh dalam mendukung *Good Governance*, akan tetapi teknologi ini belum tentu bisa diadopsi dan dikembangkan oleh tiap-tiap negara, karna butuh kesiapan yang matang dalam proses implementasinya (Hassan & Lee, 2019).

Untuk mengukur tanda-tanda keberhasilan *e-government* dibutuhkan suatu kebijakan dan standar operasional prosedur dalam memantau penggunaan layanan *online* tersebut, namun keterlibatan tiap-tiap departemen pemerintah juga dapat dijadikan rujukan dalam menilai program implementasi *E-government* (Susanto, 2015). Minimnya kontribusi dari lembaga pengembangan dan penelitian dalam memberikan masukan kepada pemerintah memiliki pengaruh terhadap inkonsistensi implementasi *E-government* di Indonesia (Masyhur, 2017). Pada saat ini, implementasi *E-government* melalui media publik seperti *website* pemerintah dapat dikatakan memiliki banyak kekurangan, baik itu terkait masih selalu terjadinya *trouble* atau *error website*, jumlah nominal operator *website* yang mengelola sangat minim, kemampuan para pegawai dalam bidang teknologi informasi yang terbatas, serta belum ada regulasi tegas yang mengharuskan tiap-tiap pegawai pemerintah secara keseluruhan mempelajari dan melaksanakan *E-government* (Fuadi & Marom, 2016).

Penyediaan sarana-prasarana *E-government* yang optimal dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pencegahan tindak pidana korupsi dilingkungan pemerintah itu sendiri (Ramdani, 2018). Penelitian (Utami et al., 2018), menemukan bahwa kualitas penggunaan *website* tidak memiliki dampak terhadap kepuasan pengguna *website*, namun kualitas suatu informasi dan kualitas interaksi sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website*. Selanjutnya (Berlilana et al., 2017; Manik et al., 2017), memiliki hasil penelitian yang berbeda yakni peningkatan kualitas kegunaan akan berdampak positif terhadap kepuasan pengguna *website*. Selain itu, suatu *website* dapat digunakan sebagai sarana membangun relasi berbasis *online* (Wiratmo et al., 2017). Kepuasan pengguna *website* sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan *e-government*. Dalam penggunaan *website*, diperlukan suatu regulasi dan pedoman bagi masyarakat untuk mengaksesnya (Haryani, 2016), *usability* secara umum berarti dapat dipergunakan dengan optimal, suatu *website* dapat dikatakan baik, apabila dalam penggunaannya mudah untuk dipelajari, mudah untuk diakses, serta memberikan kepuasan kepada para pengguna informasi (Ariantoro, 2015). Indikator dari *usability website* adalah *accessibility, customization & personalization, download speed, easy of use, errors, navigation, and size content* (Hanifah, 2016). Untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat yang lebih besar, Pemerintah sebagai subjek dari pelayanan publik diharapkan dapat menyajikan dan memberikan informasi yang akurat bagi yang membutuhkannya sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Zulfahmi et al., 2019).

Beberapa penelitian yang ditemukan sebelumnya terlihat masih terbatas dan hanya berfokus pada analisis kepuasan dari pengguna *website* pemerintah dan efektivitas media *website*, dengan landasan tersebut, peneliti ingin melakukan perbandingan lebih jauh tentang perbedaan *website usability* Kementerian Agama Provinsi DIY dan *website* Kementerian Agama Provinsi Riau dalam memberikan kemudahan informasi bagi masyarakat serta menyajikan konten yang sesuai dengan regulasi yang telah ditetapkan. Konsep penelitian ini yaitu *website usability* yang berfokus pada 3 (tiga) kriteria dari kegunaan *website* yaitu *accessibility* yang dapat diartikan sebagai ketersediaan dan kemudahan pengguna untuk mengakses content dari suatu *website*, *easy of use* berkaitan dengan upaya yang dilakukan untuk menggunakan sebuah *website* atau seberapa mudah *website* dapat digunakan, serta *customization and personalization* adalah suatu *website* yang menyediakan konten atau isi yang dinamis serta berisikan informasi yang telah disesuaikan untuk pengguna tertentu, hal ini dapat dilihat dari tingkat popularitas sebuah berita di *website* dan juga jumlah pengunjung dari sebuah *website* (Hanifah, 2016).

### Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dalam (Mohajan, 2018), menjelaskan bahwa metode ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi untuk lebih memahami suatu fenomena, ini digunakan untuk mempelajari suatu kasus dalam konteks yang terbatas. Selain itu, penelitian kualitatif juga dapat menafsirkan suatu kasus tertentu untuk diamati dan dianalisis secara cermat dan teliti (Aspers & Corte, 2019). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana penggunaan kedua *website* pemerintah yakni *website* Kementerian Agama Provinsi DIY dan *website* Kementerian Agama Provinsi Riau. Hal yang mendasari peneliti memilih kedua *website* ini yaitu adanya rangkaian prestasi di tingkat nasional, *website* [www.diy.kemenag.go.id](http://www.diy.kemenag.go.id) pernah menjadi kontributor berita *website* teraktif pada tahun 2019, dan mendapatkan peringkat dua (2) pada pemberitaan bidang pengawasan yang diberikan oleh Inspektorat Jenderal Kementerian Agama RI tahun 2020. Sedangkan *website* [www.riau.kemenag.go.id](http://www.riau.kemenag.go.id) pernah mendapatkan peringkat satu (1) dalam menyajikan berita di konten *website* pada tahun 2010, serta mendapatkan peringkat tiga (3) dalam pengelolaan *website* yang diberikan oleh Pusat Informasi dan Kehumasan (Pinmas) Kementerian Agama RI pada tahun 2011.

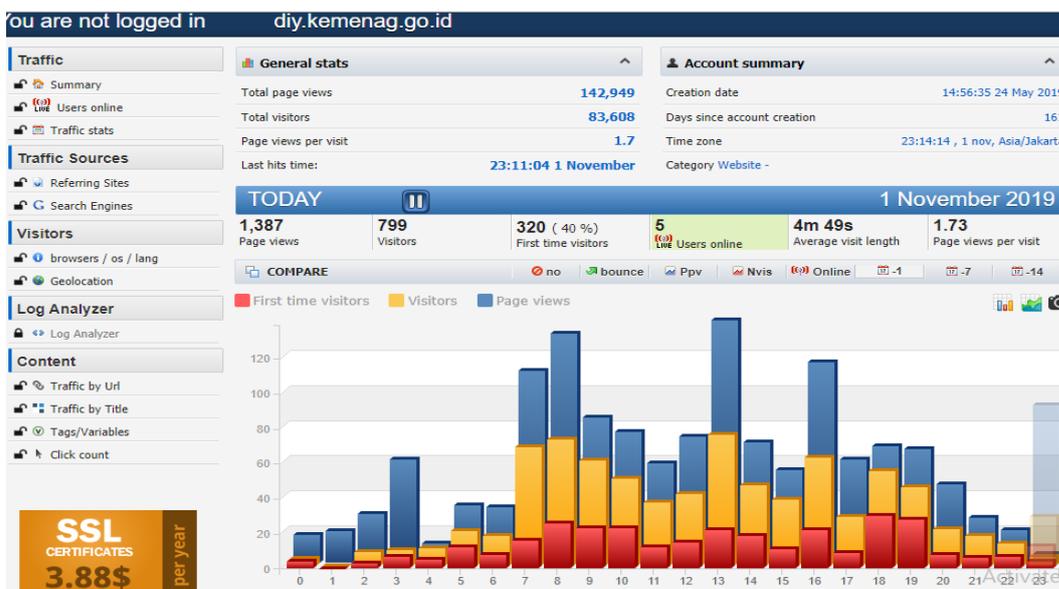
Selanjutnya, Sumber data dalam penelitian ini berasal dari data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber penelitian yaitu postingan berita dari kedua *website* tersebut. Sedangkan data sekunder merupakan data yang diambil dari bahan kepustakaan berupa referensi untuk mendukung sumber data primer seperti jurnal, buku, prosiding seminar nasional dan internasional untuk mendapatkan hasil yang relevan (Nur Azizah, 2018). Teknik Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah dokumentasi dari kedua *website* resmi Kemenag DIY dan Kemenag Riau, serta beberapa media *online* yang sesuai. Pengumpulan data dengan studi dokumentasi diperlukan untuk mengetahui penyajian konten berita pada *website*.

Data yang diperoleh dilakukan pengelolaan secara cermat dengan menggunakan *Nvivo 12 Plus*. Dengan adanya bantuan *software Nvivo 12 Plus* dapat memudahkan peneliti, sehingga dimungkinkan untuk mengimpor dokumen langsung dari pengolah kata dengan mudah di layar (Welsh, 2002). Melalui *coding* analisis dari hasil fitur *Ncaptured* di *website* yang kemudian diproses menggunakan fitur *tools explore crosstab* *Nvivo 12 Plus* untuk menganalisis jumlah intensitas penyajian konten berita pada dua *website* tersebut.

## Hasil Penemuan dan Diskusi

### Analisis Komparatif Konten *Website*

Suatu pemerintahan yang baik haruslah diikuti dengan adanya ketersediaan informasi yang terbuka bagi masyarakat, banyak informasi yang harus diketahui oleh publik, untuk itu kemudahan akses suatu *website* merupakan suatu hal yang penting demi tercapainya transparansi informasi. Publik perlu tahu apa saja kegiatan yang sudah dilakukan oleh kementerian dan lembaga pemerintahan, seberapa sering kegiatan tersebut dilakukan, apakah hal tersebut menguntungkan atau melibatkan masyarakat (Puspitasari & Harsasto, 2019), Artinya, *website* Kementerian Agama Provinsi DIY dan *website* Kementerian Agama Provinsi Riau harus melakukan publikasi informasi secara aktif. Jika di komparasikan antara dua *website* Kementerian Agama dalam hal kemudahan untuk diakses maka terlihat bahwa *website* Kementerian Agama Provinsi Riau lebih mudah untuk difahami dan tampilan konten yang lebih menarik dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, berikut ini ditampilkan analisis komparasi jumlah pengunjung *website* Kementerian Agama di Provinsi DIY dan Provinsi Riau:

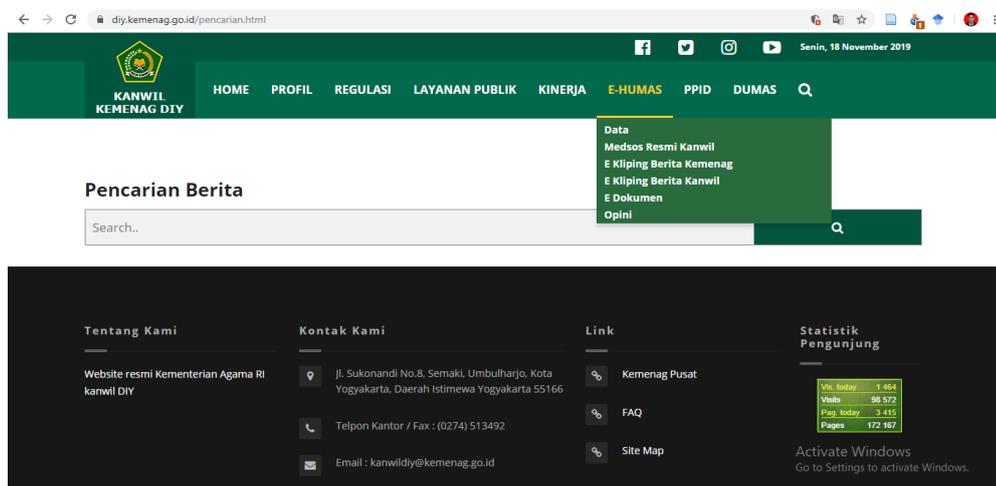


Gambar 1: Jumlah Pengunjung *Website* Kemenag DIY 01 November 2019  
(Sumber: www.diy.kemenag.go.id)

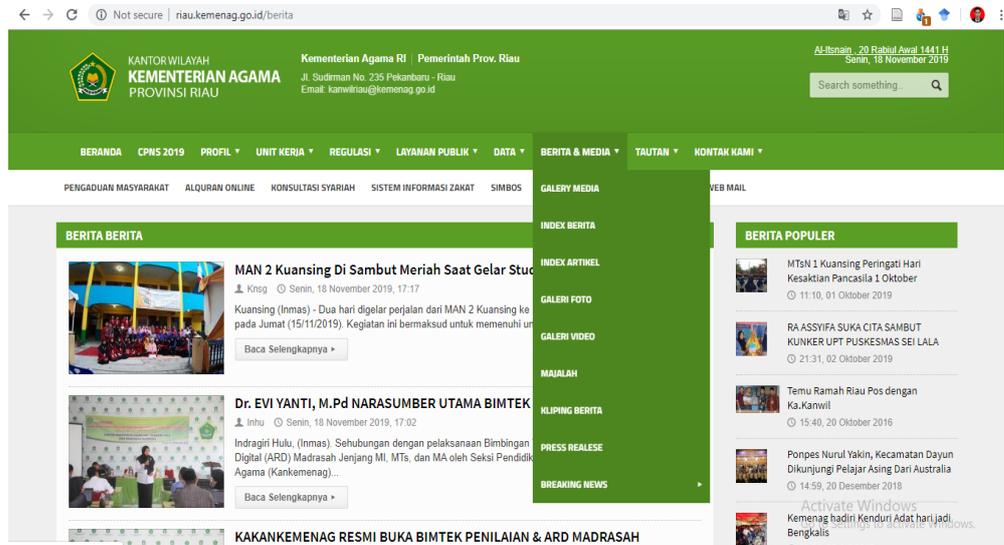
STATISTIK BERITA 2019	
Kanwil Riau	: 1263
Kankemenag Pekanbaru	: 1304
Kankemenag Bengkalis	: 455
Kankemenag Kampar	: 948
Kankemenag Indragiri Hulu	: 944
Kankemenag Indragiri Hilir	: 623
Kankemenag Dumai	: 682
Kankemenag Pelalawan	: 384
Kankemenag Rokan Hilir	: 236
Kankemenag Rokan Hulu	: 119
Kankemenag Siak	: 811
Kankemenag Kuansing	: 1144
Kankemenag Meranti	: 123
-----	
Vis. today	694

**Gambar 2:** Jumlah Pengunjung WebsiteKemenag Riau 01 November 2019  
(Sumber: www.riau.kemenag.go.id)

Dari kedua gambar diatas terlihat bahwa dari sisi tampilan jumlah pengunjung, *website* Kementerian Agama Provinsi Riau lebih mudah dipahami dalam tampilan konten *website* jika dibandingkan dengan *website* Kementerian Agama DIY. Selain itu tampilan konten *website* yang diamanatkan oleh peraturan menteri komunikasi dan informatika no tahun 2017 tentang penyelenggaraan portal dan situs *web* badan pemerintahan yang sekurang-kurangnya memuat tampilan profil Badan Pemerintahan, kebijakan dan produk hukum Badan Pemerintahan, pelaksanaan program dan kegiatan lembaga Badan Pemerintahan, profil layanan publik pada Badan Pemerintahan, layanan aspirasi dan pengaduan, akun resmi media sosial Badan Pemerintahan, serta kontak pengelola situs, terlihat perbedaan dalam penyajian data, berikut ini analisis komparasi tampilan konten dari dua *website* Kementerian Agama:



**Gambar 3:** Tampilan Konten Website Kemenag DIY  
(Sumber: www.diy.kemenag.go.id)



**Gambar 4:** Tampilan Konten *Website* Kemenag Riau (www.riau.kemenag.go.id)

Kedua tampilan konten *website* Kementerian Agama diatas dapatditelusuri bahwa kedua *website* sudah menyajikan konten *website* yang sesuai dengan amanat perundang-undangan, namun, suatu permasalahan yang ditemukan adalah isi dari *website* Kementerian Agama DIY tidak mudah untuk diakses dan masih terdapat beberapa data yang tidak bisa dicari disalah satu kolom *website*. Selanjutnya, *website* Kementerian Agama Riau memiliki persamaan dalam hal penyajian konten yang menarik namun terdapat perbedaan kualitas isi *website* yang lebih mudah diakses dan terdapat berbagai macam informasi maupun data dalam ketersediaan dan keterbukaan informasi yang ditampilkan didalam *website*. Selanjutnya akan ditampilkan beberapa keunggulan dan kelemahan dari masing-masing *website*:

**Tabel 1.** Analisis Komparatif *Website* Kementerian Agama

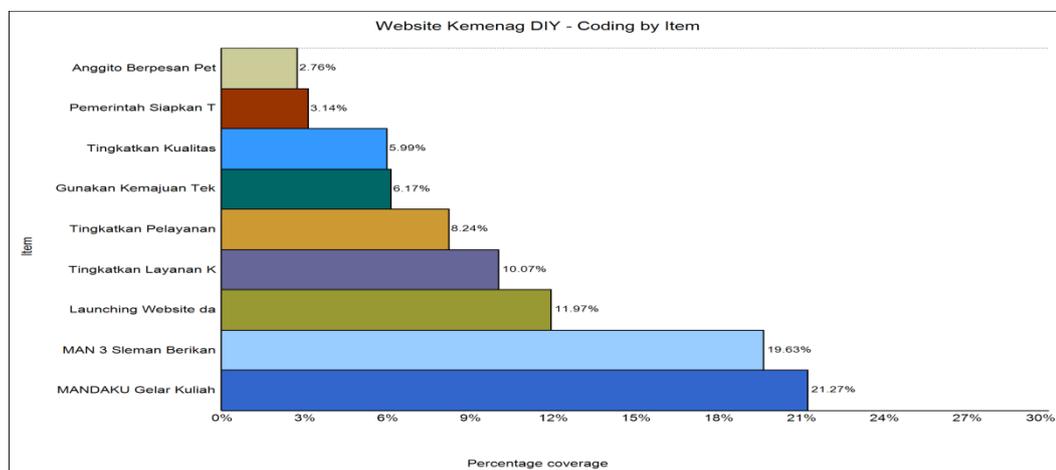
No	Alamat <i>Website</i>	Profil & Regulasi	Program Kerja	Layanan Publik	Akun Resmi dan Kontak
1.	diy.kemenag.go.id	Tersedia data dikonten <i>website</i>	Tersedia sebagian data kegiatan. namun banyak data yang masih kosong	Tersedia di konten <i>website</i>	Facebook, Twitter, Instagram, Youtube (TelponKantor, Email)
2.	riau.kemenag.go.id	Tersedia data di konten <i>website</i>	Setiap dibagian kolom data kegiatan tidak ada data yang kosong	Tersediadi konten <i>website</i>	Facebook, Twitter, Instagram, Youtube (TelponKantor, Email, Whatsapp)

Sumber: Analisis Peneliti (2019)

Tabel diatas menunjukkan bahwa terdapat perbedaan dalam penyajian informasi dimana jika dibandingkan *website* Kementerian Agama Provinsi Riau lebih unggul dalam hal ketersediaan data yang disediakan, secara umum kedua *website* sama-sama telah memiliki konten *website* yang mengacu pada peraturan perundang-undangan, namun dalam hal kualitas menyajikan data *website* Kementerian Agama Provinsi Riau lebih unggul dan lengkap serta lebih mudah diakses dalam penyajian data informasi bagi masyarakat. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian(Zulfahmi et al., 2019) bahwa Efektivitas Media *e-government* dalam mendukung transparansi Informasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau adalah melalui *website* [www.riau.kemenag.go.id](http://www.riau.kemenag.go.id) sebagai media yang efektif dan efisien dalam mendukung keterbukaan informasi bagi masyarakat.

### Analisis Komparatif Popularitas Berita di Website

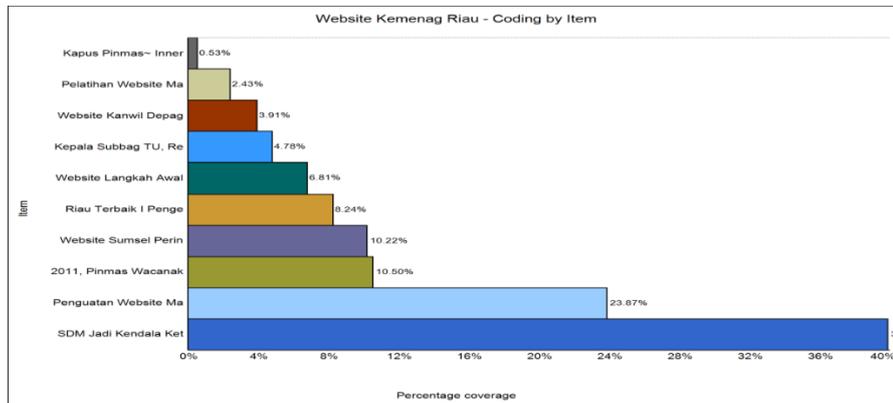
Suatu pemerintahan yang baik haruslah memenuhi prinsip keterbukaan informasi, karena tujuan dasar dari ketersediaan informasi publik adalah untuk mewujudkan pemerintahan yang terbuka, yaitu dengan meningkatkan konten *website* dan informasi publik untuk masyarakat(Puspitasari & Harsasto, 2019). Dengan adanya *website* sebagai media promosi dan informasi, maka *website* juga dapat membantu dalam mempublikasikan berita, produk, dan kegiatan-kegiatan lainnya yang ada diwilayah tersebut(Hasugian, 2018). Berikut ini akan ditampilkan gambar terkait hasil analisis komparatif terhadap suatu berita yang dominan pada masing-masing *website*:



**Gambar 5:** Popularitas Berita di *Website* [diy.kemenag.go.id](http://diy.kemenag.go.id)  
(Sumber: Hasil analisis peneliti menggunakan Nvivo12 Plus)

Berdasarkan gambar diatas terlihat bahwa berita yang paling dominan pada *website* Kementerian Agama Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta adalah rangkaian agenda kuliah tentang teknologi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kulon Progo (MANDAKU) dengan jumlah persentase 21,27%. Revolusi industri 4.0 menjadi bukti dan proses dari pesatnya perkembangan teknologi dan digiltalisasi dalam berbagai aspek kehidupan, untuk itu, menjadi tantangan tambahan bagi

sekolah-sekolah yang ada di Yogyakarta dalam mempersiapkan dan memastikan lulusan dari sekolahnya dapat tetap kompetitif dalam persaingan era revolusi industri dan teknologi, selanjutnya didalam *website* Kementerian Agama Provinsi Riau memiliki perbedaan dalam fokus pemberitaannya yaitu:



**Gambar 6:** Popularitas Berita di *Website* riau.kemenag.go.id  
Sumber: Hasil analisis peneliti menggunakan Nvivo12 Plus

Pemberitaan yang paling mendominasi pada *website* Kementerian Agama Provinsi Riau adalah berita yang berkaitan dengan keterbatasan sumber daya manusia dalam pengelolaan *website* pemerintah yang memiliki persentase 39 %, Minimnya sumber daya manusia merupakan kendala dalam mengimplementasikan Undang-Undang No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) melalui jaringan *website*. Dari analisis komparatif terhadap kedua *website* Kementerian Agama Provinsi DIY dan Provinsi Riau terlihat jelas bahwa setiap daerah memiliki kendala tersendiri dalam upaya peningkatan efektivitas *usability website*, pemberitaan di *website* Kementerian Agama DIY lebih didominasi oleh upaya setiap sekolah dalam mempersiapkan generasi yang kompetitif di era teknologi informasi dan komunikasi, namun pemberitaan di *website* Kementerian Agama Provinsi Riau terlihat bahwa sumber daya manusia adalah penyebab kegagalan utama dalam pengelolaan *website* yang berkualitas, dan strategi yang harus dilakukan yakni mempersiapkan kualitas sumber daya manusia pengelola *website* yang lebih unggul dan mumpuni dalam pelayanan informasi publik.

Dalam penelitian ini, penyampaian informasi melalui pemberitaan di *website* yang selalu di update dan lengkapnya suatu informasi merupakan suatu langkah yang efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan publik yang maksimal, kemudian, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi berbasis *website* dapat memberikan inovasi bagi setiap instansi pemerintah dalam rangka peningkatan kualitas penggunaan *website*. Penelitian ini selaras dengan penelitian(Hanifah, 2016)yang menunjukkan bahwa dengan melakukan perbandingan beberapa *usability website* dapat memberikan pengetahuan tentang posisi *website* berdasarkan *usability*-nya dimasyarakat dan membantu membuat *website* menjadi lebih baik agar berfungsi maksimal.

## Simpulan

Penelitian ini menemukan hasil analisis komparatif antara dua *website* Kementerian Agama Provinsi DIY dan Provinsi Riau. Dalam hal kemudahan untuk diakses maka terlihat bahwa *website* Kementerian Agama Provinsi Riau lebih unggul dalam hal lebih mudah untuk dipahami dan tampilan konten yang lebih menarik serta relevan dengan produk hukum yang telah ditetapkan. Secara umum kedua *websites* sama-sama telah memiliki konten *website* yang mengacu pada regulasi, namun dalam hal kualitas menyajikan data, *website* Kementerian Agama Provinsi Riau lebih efektif dan memenuhi 3 (tiga) kriteria kegunaan *website* yakni: pertama, *accessibility* yang berkaitan dengan ketersediaan dan kemudahan pengguna untuk mengakses konten dari suatu *website* terlihat dari perbandingan dari sisi kemudahan dalam memahami tampilan jumlah pengunjung antara kedua *website* Kementerian Agama; kedua, *easy of use* berkaitan dengan usaha atau upaya yang dilakukan untuk menggunakan sebuah *website* atau seberapa mudah *website* dapat digunakan terlihat dari penyajian konten *website* yang sesuai dengan amanat perundang-undangan, dan perbedaan ketersediaan data yang masih kosong di beberapa kolom *website*; ketiga, *customization and personalization* yang berkaitan dengan suatu *website* yang menyediakan konten atau isi yang dinamis terlihat dari tingkat popularitas sebuah berita di *website* Kementerian Agama. Penelitian lanjutan tentang efektivitas kegunaan *website* Kementerian Agama Provinsi DIY dan Provinsi Riau perlu dilakukan analisis yang lebih mendalam terkait tujuh kriteria kinerja/kegunaan dari sebuah *website*. Rekomendasi penelitian juga ditujukan bagi para pengelola *website* Kementerian Agama Provinsi DIY dan Provinsi Riau untuk memaksimalkan efektifitas *usability website* sebagai media keterbukaan informasi bagi masyarakat khususnya pada elemen *easy of use*.

## Ucapan Terima Kasih

Kami ingin mengucapkan terima kasih kepada semua Dosen dan semua Civitas Akademika Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan pengarahan dan mendukung penelitian ini.

## Daftar Pustaka

- Alraja, M. N. (2016). The Effect Of Social Influence And Facilitating conditions On *E-government* Acceptance from The Individual Employees' Perspective. *Polish Journal Of Management Studies*, 14(2), 18–27. <https://doi.org/10.17512/Pjms.2016.14.2.02>
- Ariantoro, T. R. (2015). Penerapan Metode Usability Pada Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan (Studi Kasus: *Website* Pdam Tirta Musi Palembang). *Jurnal Informanika*, 2(1), 1–9.
- Batara, E., Nurmandi, A., Warsito, T., & Pribadi, U. (2017). Are Government Employees Adopting Local *E-government* Transformation?: The Need For

- Having The Right Attitude, Facilitating Conditions And Performance Expectations. *Transforming Government: People, Process And Policy*, 11(4), 612–638. <https://doi.org/10.1108/TG-09-2017-0056>
- Beltahmamero. (2019). Efektivitas Electronic Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada *Website* [www.BantulKab.Go.Id](http://www.bantulkab.go.id) Di Pemerintah Kabupaten Bantul). *Jurnal Mahasiswa UGM*.
- Berlilana, B., Suyanto, M., & Luthfi, E. T. (2017). Pengaruh Penerapan Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi Dan Kualitas Interaksi *Website* Terhadap Kepercayaan Konsumen Hotel Di Kabupaten Banyumas. *Jurnal IT CIDA*, 3(2), 1–19.
- Edam, N. S., Pangemanan, S., & Kairupan, J. (2018). Efektivitas Program Cerdas Command Center Sebagai Media Informasi Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Di Kantor Walikota Manado). *JURNAL EKSEKUTIF*, 1(1).
- Fauzi, L. M., Ajizah, S. N., Kurnia, D., & Yulianti, S. (2017). Efektivitas *E-government* Melalui Banserv Pada Kota Bandung. *Jurnal Caraka Prabhu*, 1(2), 34–51.
- Fuadi, A. I., & Marom, A. (2016). Implementasi *E-government* Melalui Media Informasi Publik Berbasis *Website* Daerah Di Kabupaten Tegal. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 5(4), 285-298–298. <https://doi.org/10.14710/Jppmr.V5i4.13625>
- Hadijah, S. (2016). Penerapan Efektivitas *E-government* Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Penelitian Mahasiswa*, 1(2), 1–11.
- Hanifah, R. (2016). Perangkingan Usability *Website* Menggunakan Metode Multiple Criteria Decision Analysis. *Jurnal Ticom*, 5(1), 7–15.
- Hardono, W. (2016). Analisis Kualitas Dan Efektivitas *E-government* Sebagai Media Pelayanan Publik Di Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik UMY*, 1–15. Retrieved From [http://repository.Umy.Ac.Id/Handle/123456789/8918](http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/8918)
- Hartana, M. (2015). Efektivitas Penerapan *E-government* Dalam Pencegahan Tindak Pidana Korupsi Di Lingkungan Pemerintahan Daerah. *Jurnal Perhimpunan Mahasiswa Hukum Indonesia*, 1(2), 60–87.
- Hartati, S., & Wijaya, R. (2017). Implementasi Web Government Sebagai Media Informasi Potensi Desa Sukaraja. *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)*, 7(0), 61–66.
- Haryani, P. (2016). Evaluasi Kualitas Layanan *E-government* Pemerintah Kota Yogyakarta Dengan Metode E-Govqual Modifikasi. *Simposium Nasional RAPI XV-FT UMS*, 8.
- Hassan, M. H., & Lee, J. (2015). Policymakers' Perspective Towards E-Gov Success: A Potent Technology For Attaining Good Governance In Pakistan. *International Conference On Digital Information Processing And Communications*, 272–281. <https://doi.org/10.1109/ICDIPC.2015.7323041>
- Hassan, M. H., & Lee, J. (2019). Policymakers' Perspective About *E-government* Success Using AHP Approach: Policy Implications Towards Entrenching Good Governance In Pakistan. *Transforming Government: People,*

- Process And Policy*, 13(1), 93–118. <https://doi.org/10.1108/TG-03-2018-0017>
- Hasugian, P. S. (2018). Perancangan *Website* Sebagai Media Promosi Dan Informasi. *Journal Of Informatic Pelita Nusantara*, 3(1), 82–86.
- Irawan, B. (2013). Studi Analisis Konsep *E-government*: Sebuah Paradigma Baru Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma*, 2(1), 174–201.
- Jauhari, A., Basri, H., & Shabri, M. (2015). Penerapan Good Governance berbasis *E-government* Dan Reformasi Birokrasi Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Satuan Kerja Pemerintah Aceh. *Jurnal Administrasi Akuntansi : Program Pascasarjana Unsyiah*, 4(3).
- Manik, A., Salamah, I., & Susanti, E. (2017). Pengaruh Metode Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna *Website* Politeknik Negeri Sriwijaya. *Jurnal Elektro Dan Telekomunikasi Terapan*, 4(1), 477–477. <https://doi.org/10.25124/jett.v4i1.994>
- Masyhur, F. (2017). Penelitian *E-government* Di Indonesia: Studi Literatur Sistematis Dari Perspektif Dimensi Pemeringkatan *E-government* Indonesia (Pegi) *E-government* Research In Indonesia: Systematic. *Jurnal IPTEK-KOM: Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komunikasi*, 19(1), 51–62. Retrieved From <https://jurnal.kominfo.go.id/index.php/iptekkom/article/view/51-62>
- Mohajan, H. K. (2018). Qualitative Research Methodology In Social Sciences And Related Subjects. *UTC Journal Of Economic Development, Environment And People*, 7(1), 23–48. Retrieved From [https://mpra.ub.uni-muenchen.de/85654/1/MPRA\\_Paper\\_85654.pdf](https://mpra.ub.uni-muenchen.de/85654/1/MPRA_Paper_85654.pdf)
- Mukmin, A. (2017). Efektifitas Penanganan Keluhan Masyarakat Berbasis *E-government* (Studi Tentang Unit Pelayanan Informasi Dan Keluhan (UPIK) Kota Yogyakarta Tahun 2015. *Skripsi Jurusan Ilmu Pemerintahan UMY*.
- Napitupulu, D. (2015). Kajian Faktor Sukses Implementasi *E-government* Studi Kasus: Pemerintah Kota Bogor. *Jurnal Sistem Informasi*, 5(3), 229–236. <https://doi.org/10.24089/j.sisfo.2015.03.009>
- Napitupulu, D., Sensuse, D. I., & Sucahyo, Y. G. (2017). Critical Success Factors Of *E-government* Implementation Based On Meta-Ethnography. *International Conference On Cyber And IT Service Management*, 1–6. <https://doi.org/10.1109/CITSM.2017.8089300>
- Napitupulu, D., Syafrullah, M., Rahim, R., Amar, A., & Sucahyo, Y. G. (2018). Content Validity Of Critical Success Factors For *E-government* Implementation In Indonesia. *IOP Conference Series: Materials Science And Engineering*, 352(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/352/1/012058>
- Noveriyanto, B., Nisa, L. C., Bahtiar, A. S., Sahri, S., & Irwansyah, I. (2018). *E-government* Sebagai Layanan Komunikasi Pemerintah Kota Surabaya (Studi Kematangan *E-government* Sebagai Layanan Komunikasi Government To Government, Government To Citizen, Government To Business). *Profetik: Jurnal Komunikasi*, 11(1), 37–53. <https://doi.org/10.14421/pjk.v11i1.1371>

- Nugroho, S. A. (2017). Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Berbasis E-Government Pada Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Sistem Anjungan Transaksi Mesin Kantor Bersama Samsat Di Surabaya Timur. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 5(2), 8.
- Nur Azizah, R. S. K. (2018). Melawan Radikalisme Melalui *Website*. *Jurnal ASPIKOM*, 3(5), 942–957.
- Patrik Aspers, U. C. (2019). What Is Qualitative In Qualitative Research. *Qualitative Sociology*, 42(2), 139–160. <https://doi.org/10.1007/S11133-019-9413-7>
- Puspitasari, A. E., & Harsasto, P. (2019). Penerapan Transparansi Melalui *Website* (www.jakarta.go.id) Pemerintah Provinsi Dki Jakarta (Periode Tahun 2017-2018). *Journal Of Politic And Government Studies*, 8(2), 91–100.
- Putri, N. Aslamaturrahmah D., & Darmawan, E. (2018). E-Readiness Provinsi Kepulauan Riau Dalam Penerapan *E-government* (Studi Terhadap Kepri Smart Province). *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(1), 173–192.
- Rahmah, S. U., & Ranu, M. E. (2015). Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Menerapkan E-Office Untuk Mendukung *E-government* Dalam Kegiatan Korespondensi Kedinasan Di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Universitas Negeri Surabaya*, 20.
- Ramdani, E. M. (2018). Analisis Efektivitas Pelaksanaan *E-government* Di Tingkat Kelurahan. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 6(1), 31. <https://doi.org/10.30656/Sawala.V6i1.520>
- Rubiyanto, R. (2019). Implementasi Kebijakan *E-government* Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Nganjuk. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 2(1). <https://doi.org/10.30737/Mediasosian.V2i1.205>
- Salsabila, L., & Purnomo, E. P. (2017). Establishing And Implementing Good Practices *E-government* (A Case Study: *E-government* Implementation Between Korea And Indonesia). *Asean/ Asia Academic Society International Conference (Aasic)*, 5, 221–229.
- Siddique, W. (2016). Critical Success Factors Affecting *E-government* Policy Implementation In Pakistan. *Journal Of Edemocracy And Open Government*, 8(1), 102–126. <https://doi.org/10.29379/Jedem.V8i1.398>
- Sriyati, Fiqih Satria, Sri Hartati, S. (2015). Pemanfaatan *E-government* Sebagai Media Promosi Di Bidang Pariwisata Ekonomi Kreatif (Studi Kasus: Dinas Pariwisata Ekonomi Kreatif, Kabupaten Pesawaran). *Jurnal STMIK Pringsewu Lampung*, 80–87.
- Susanto, T. D. (2015). Measuring *E-government* Implementation Program: A Case Study Of Surabaya City, Indonesia. *International Journal Of Information Systems And Engineering*, 3(1), 151–159. <https://doi.org/10.24924/Ijise/2015.11/V3.Iss1/151.159>
- Utami, L. A., Ishaq, A., & Maulidiyah, N. (2018). Analisa Pengaruh Kualitas *Website* PPDB Terhadap Kepuasan Pengguna. *Jurnal & Penelitian Teknik Informatika*, 3(1), 31–37. <https://doi.org/10.33395/Sinkron.V3i1.10146>
- Welsh, E. (2002). Dealing With Data: Using Nvivo In The Qualitative Data

- Analysis Process. *Forum: Qualitative Social Research Sozialforschung*, 3(2), 9.
- Wiratmo, L. B., Irfan, N., & Kuwatono, K. (2017). *Website Pemerintah Daerah Sebagai Sarana Online Public Relations*. *Jurnal ASPIKOM*, 3(2), 326–339.
- Zulfahmi, Muhammad Badri, L. S. (2019). Efektivitas Media *E-government* Dalam Mendukung Transparansi Informasi Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau. *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah Dan Komunikasi*, 1(1), 1–11.