Formosa Journal of Sustainable Research (FJSR)
Vol.3, No.7, 2024: 1377-1390

Analysis of the Website Quality of the Regional Revenue, Finance and Asset Management Agency, Wonosobo Regency, Central Java Province

Anindita Ayu Nugraheni[1], Eem Nurnawati[2], Helwani Samuel[3*]
Fakultas Manajemen Pemerintahan Institut Pemerintahan dalam Negeri (IPDN)
Corresponding Author: Helwani Samuel helwanisamuel10@gmail.com

ARTICLEINFO

Keywords: E-Government, Website Quality, Information Services, BPPKAD Wonosobo Regency

Received : 3 May
Revised : 17 June
Accepted: 17 July

©2024 Nugraheni, Nurnawati, Samuel: This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

ABSTRACT

The implementation of e-government is one form of SPBE implementation in Indonesia. The Wonosobo Regency Regional Revenue, Finance and Asset Management Agency (BPPKAD) website with the link bppkad.wonosobokab.go.id is a form of public service innovation. However, in terms of implementation and management, the BPPKAD website is still not up to date with several features that cannot be accessed and the number of visitors is still minimal. Data collection was carried out using observation, interview and documentation techniques. The Wonosobo Regency BPPKAD website meets the three dimensions of website quality theory according to Alvaro Rocha, namely including 8 indicators, namely accuracy, relevance, completeness, updating, reliability, responsiveness, usability and accessibility. The inhibiting factors that occur in website management are lack of human resources, vulnerability to network disruption, and lack of public knowledge. Suggestions that can be made to overcome several problems are adding competent human resources in the IT field, especially in carrying out website management, optimizing website management by improving features that cannot be accessed and conducting outreach to the public regarding the use of the Wonosobo Regency BPPKAD website

DOI: https://doi.org/10.55927/fjsr.v3i7.10027
ISSN-E: 2830-6228
https://journal.formosapublisher.org/index.php/fjsr

Analisis Kualitas Website Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Wonosobo Provinsi Jawa Tengah

Anindita Ayu Nugraheni[1], Eem Nurnawati[2], Helwani Samuel[3*]
Fakultas Manajemen Pemerintahan Institut Pemerintahan dalam Negeri (IPDN)
Corresponding Author: Helwani Samuel helwanisamuel10@gmail.com

ARTICLEINFO

Kata Kunci: E-Government, Kualitas Website, Layanan Informasi, BPPKAD Kabupaten Wonosobo

Received : 3 May
Revised : 17 June
Accepted: 17 July

©2024 Nugraheni, Nurnawati, Samuel: This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

ABSTRAK

Terselenggaranya e-government merupakan salah satu wujud implementasi SPBE di Indonesia. Website Badan Pengelolaan Pendapatan, keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Wonosobo (BPPKAD) dengan tautan bppkad.wonosobokab.go.id menjadi salah satu wujud inovasi layanan publik. Akan tetapi dalam penerapan serta pengelolaan nya, website BPPKAD sampai saat ini masih kurang up-to-date dengan beberapa fitur yang tidak dapat diakses serta jumlah pengunjung yang masih minim. Pengumpulan data dilaksanakan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Website BPPKAD Kabupaten Wonosobo sudah memenuhi tiga dimensi dalam teori kualitas website menurut Alvaro Rocha yaitu meliputi 8 indikator yaitu akurasi, relevansi, kq4elengkapan, pembaruan, keandalan, daya tanggap, kegunaan dan aksesibilitas. Adapun faktor penghambat yang terjadi dalam pengelolaan website yaitu kurangnya SDM, rentan gangguan jaringan, dan pengetahuan masyarakat kurang. Saran yang dapat dilakukan untuk mengatasi beberapa permasalahan yaitu menambah sumber daya manusia yang kompeten dalam bidang IT, khususnya dalam melaksanakan pengelolaan website, mengoptimalkan pengelolaan website dengan cara memperbaiki fitur yang tidak dapat diakses dan melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait pemanfaatan website BPPKAD Kabupaten Wonosobo

PENDAHULUAN

E-Government merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan (Sosiawan, 2008:99). Kehadiran e-government dinilai dapat mewujudkan peningkatan transaksi pelayanan publik mengingat dalam penyelenggaraannya, interaksi antara pemerintah dan masyarakat tidak terbatas oleh waktu dan ruang, dan biaya yang disediakan pun terjangkau (Supriyanto, 2016:141). Indonesia telah memilih konsep Smart City dalam mengembangkan setiap wilayahnya dengan inovasi teknologi. Menurut (Pratama, 2014:94), Smart City adalah suatu konsep pengembangan, penerapan, dan implementasi teknologi yang diterapkan di suatu daerah sebagai sebuah interaksi yang kompleks di antara berbagai sistem yang ada di dalamnya. Smart City menurut Cohen dalam (Hasibuan & Sulaiman, 2019:127). adalah sebuah kota yang menerapkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) secara pintar dan efisien dalam penggunaan sumber daya sehingga dapat menghasilkan penghematan biaya, peningkatan pelayanan dan kualitas hidup serta mendukung inovasi dan ekonomi ramah lingkungan .Cohen juga telah membagi Smart City menjadi enam indikator (dimensi), yaitu Smart Economy, Smart Mobility, Smart Environment, Smart People, Smart Living, Dan Smart Governance. Dengan ini, pemerintah terus berupaya dalam implementasi Smart City agar dapat menjadi landasan utama pemberian layanan publik yang berkualitas bagi masyarakat.

Kabupaten Wonosobo menjadi salah satu dari seluruh wilayah di Indonesia yang sudah menerapkan digitalisasi pemerintahan sebagai adaptasi perkembangan teknologi. Pemerintah Kabupaten Wonosobo telah melaksanakan kebijakan e-government sejak tahun 2004. Seiring perkembangannya, Bupati Wonosobo mengeluarkan Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 37 Tahun 2022 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Kabupaten Wonosobo mengatur bahwa sistem pemerintahan berbasis elektronik yang terpadu merupakan sistem utama pembangunan kota cerdas atau Smart City dan memerlukan keterlibatan semua pemangku kepentingan dalam pembangunan dan penyediaan. Peraturan Bupati ini juga membahas tentang pelaksanaan e-government, sarana serta langkah yang harus diambil dalam implementasinya.

Hingga saat ini, pemerintah Kabupaten Wonosobo masih terus berupaya mengembangkan implementasi kebijakan digitalisasi pemerintahan. Sesuai dengan UU No.14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik, aplikasi pemerintah memerlukan perkembangan yang spesifik guna menyajikan layanan informasi publik dengan akses yang cepat, tepat waktu, murah dan sederhana. Hal ini dilaksanakan guna tercapainya Smart City terutama Smart Government. Dalam menjalankan roda pemerintahan berbasis elektronik, hal terpenting yang menjadi poin utama adalah efektivitas biaya dan waktu dalam memberikan layanan serta informasi kepada masyarakat.

Sesuai Perbup Wonosobo Nomor 54 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pengelolaan Pendapatan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kabupaten Wonosobo, BPPKAD memiliki tugas membantu Bupati dalam pemerintahan di bidang Keuangan yang menjadi kewenangan Daerah. Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) berubah nama pada tahun 2005 menjadi Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPPKAD). Secara uraian tugas dan fungsi masih pengelolaan pendapatan dan keuangan, namun ditambah fungsi lagi untuk pengelolaan aset daerah yang sewaktu masih BPKD pengelolaan aset daerah dikelola oleh Bagian Umum Setda Kab. Wonosobo.

Seiring perkembangan dan perubahan tata kelola pemerintahan, pengelolaan pendapatan yang diampu oleh Dinas Pendapatan Daerah, dan pengelolaan keuangan dan aset daerah yang diampu oleh Bagian Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Wonosobo dilebur kembali menjadi Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah yang ditetapkan dengan Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 54 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Wonosobo.

Website BPPKAD dengan tautan bppkad.wonosobokab.go.id menjadi salah satu upaya pemerintah sebagai inovasi layanan publik. Website adalah kumpulan-kumpulan halaman situs atau webpage yang mengandung berbagai informasi dalam format gambar, teks, audio, atau animasi dengan menggunakan internet dalam mengaksesnya. (Bahijzahy dalam Athallah, 2022:172).

Setelah dibentuk pada tahun 2015 saat masih memiliki nama Dipenda atau Dinas Pendapatan Kabupaten Wonosobo, website Dipenda berubah nama menjadi BPPKAD pada tahun 2017. Website BPPKAD pernah mendapatkan penghargaan website terinformatif dari Diskominfo Kabupaten Wonosobo pada tahun 2018, karena konten website sudah sesuai dengan organisasi dibandingkan dengan OPD lainnya di Kabupaten Wonosobo. Kemudian di tahun 2022 dilakukan kembali pembaruan website BPPKAD dengan platform Joomla versi 4 dikarenakan banyak ditemukan celah yang menyebabkan terjadinya error dan merusak tatanan website BPPKAD.

Gambar 1. Menu di Website BPPKAD Kabupaten Wonosobo
Sumber : https://bppkad.wonosobokab.go.id

Website BPPKAD memuat informasi terkait PAD (Pendapatan Asli Daerah), Pendapatan Dana Transfer, Belanja, serta akses pelayanan pajak seperti PBB dan BPHTB. Masing-masing layanan memiliki tautan tersendiri yang terintegrasi dalam website ini. Hal ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mendapat informasi serta pelayanan pajak dimanapun dan kapanpun. Website BPPKAD juga mengunggah berita-berita terkait pelaporan keuangan daerah atau informasi lainnya.

Gambar 2. Fitur Pelayanan PBB yang Tidak Dapat Diakses di Website BPPKAD Kabupaten Wonosobo
Sumber: https://bppkad.wonosobokab.go.id

TINJAUAN PUSTAKA

Penerapan serta pengelolaan website BPPKAD sampai saat ini masih terdapat kendala dan kekurangan dalam optimalisasinya. Penerapan serta pengelolaan website BPPKAD sampai saat ini masih kurang up-to-date dalam pengunggahan berita terkait pengelolaan keuangan atau informasi layanan pajak yang diberikan. Hal ini dibuktikan dari unggahan berita terakhir yang diunggah yaitu tentang WTP 2022 serta informasi pendapatan daerah terakhir pada tahun 2021. Ini menjadi salah satu acuan bahwa kualitas website BPPKAD Kabupaten Wonosobo yang belum baik. Fitur-fitur yang disediakan di website BPPKAD Kabupaten Wonosobo, seluruhnya sudah mencakup pelayanan yang dilaksanakan oleh BPPKAD Kabupaten Wonosobo. Akan tetapi terdapat beberapa fitur pelayanan yang tidak bisa diakses yaitu fitur pelayanan PBB, fitur Sisdur Pengelolaan Keuangan dan fitur alur permohonan.

Data statistik pengunjung website BPPKAD dalam 3 bulan terakhir yaitu Juni, Juli dan Agustus 2023 juga terlihat mengalami kenaikan dan penurunan yang signifikan. Pada bulan Hal ini menunjukkan bahwa minat dan daya tarik masyarakat masih kurang untuk mengakses website BPPKAD Kabupaten Wonosobo.

METODOLOGI

Metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Ramdhan, 2021:1). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik analisis data pendekatan induktif. Metode ini digunakan karena metode ini dapat dipahami lebih baik untuk menguraikan gambaran terkait kualitas website BPPKAD Kabupaten Wonosobo.

Menurut (Nurdin & Hartati, 2019:171), sumber data adalah tempat memperoleh data. Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder untuk mendapatkan data yang diperlukan sebagai bahan analisis dan pengkajian dalam melaksanakan penelitian terkait kualitas website BPPKAD Kabupaten Wonosobo. Data sekunder yang dipakai berupa data, buku, catatan, situs web bppkad.wonosobokab.go.id, peraturan, serta dokumen lainnya. Sedangkan data primer diperoleh dari hasil wawancara bersama beberapa informan. Prosedur yang digunakan untuk menentukan informan yaitu teknik purposive sampling yaitu syarat sampel mempunyai karakteristik tertentu dan snowball sampling yakni pengambilan sampel secara berantai (Fauzy, 2019).

Instrumen penelitian yang terlibat dalam penelitian ini adalah penulis sendiri sebagai pelaku penelitian didukung dengan teknik pengumpulan data dan informasi seperti observasi, wawancara dan dokumentasi. Pada penelitian ini juga dibutuhkan perlengkapan dan peralatan yang bertujuan untuk mendukung kegiatan dokumentasi, merekam, mencatat dan lainnya yaitu dengan menggunakan handphone, laptop, alat tulis, buku catatan dan lain-lain. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Aktivitasnya terdiri atas reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN

Kualitas Isi

Penulis menganalisis kualitas isi berdasarkan beberapa indikator kualitas website menurut Alvaro Rocha (Rocha, 2012:374) yaitu sebagai berikut:

1. Akurasi (*Accuracy*)

Akurasi dalam hal ini merupakan informasi dan konten dari suatu website yang kebenaran dan keasliannya dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan sumber-sumber dan dasar hukum yang jelas. Hal ini harus diperhatikan karena akan berpengaruh dalam penyajian informasi dan pelayanan kepada masyarakat melalui website.

Hasil wawancara oleh penulis dapat disimpulkan bahwa informasi serta konten yang diunggah pada website BPPKAD memiliki sumber yang akurat dan dapat dipercaya. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan dari Kepala BPPKAD dimana informasi yang ada di website terlebih terkait dengan informasi keuangan ini diunggah setelah dilakukan proses pemeriksaan terlebih dahulu. Didukung dengan pernyataan Sekretaris BPPKAD yaitu seluruh informasi dan fitur di website BPPKAD disesuaikan dengan Perbup Wonosobo Nomor 37 Tahun 2022 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

2. Relevansi

Relevansi dapat diartikan sebagai keterkaitan, kecocokan atau hubungan dalam suatu pokok permasalahan dengan komponen lain yang terdapat di dalamnya. Dalam hal ini, relevansi merupakan kesesuaian informasi dan pelayanan yang ada dalam website dengan kebutuhan masyarakat. Suatu informasi harus relevan dengan kebutuhan publik sehingga dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat atau pengguna website.

Pernyataan yang didapat penulis melalui wawancara dari beberapa informan menyimpulkan bahwa isi dari website BPPKAD sudah relevan dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini ditunjukkan melalui pernyataan Kepala BPPKAD yang menjelaskan bahwa seluruh konten yang ditampilkan di website BPPKAD merupakan implementasi dari tupoksi BPPKAD. Kandungan isi website BPPKAD juga memiliki daya guna bagi masyarakat ditunjukkan dengan kegunaan website BPPKAD sebagai penyedia informasi dan layanan pajak sesuai kebutuhan masyarakat.

3. Kelengkapan (*Completeness*)

Kelengkapan suatu website dinyatakan melalui fitur yang tersedia, konten yang informatif, serta layanan yang memiliki daya guna. Website yang menyediakan informasi dan fitur yang lengkap akan menampilkan performa terbaik dalam pelayanan kepada masyarakat. Kelengkapan isi dari website akan mempengaruhi daya tarik masyarakat atau pengguna website dalam memanfaatkan website sebagai penyedia informasi dan layanan.

Sesuai dengan wawancara yang dilakukan penulis, dapat disimpulkan bahwa website BPPKAD telah menampilkan informasi dan fitur yang tersedia dalam website sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Website BPPKAD telah menyajikan informasi serta pelayanan yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi BPPKAD sendiri. Akan tetapi, masih perlu dikembangkan lagi detail dari informasi yang diunggah serta masih perlu diperhatikan lagi dalam pembaruan informasi.

4. Pembaruan (*Update*)

Pembaruan merupakan hal penting yang harus dilakukan dalam pengembangan serta pengelolaan suatu website. Pembaruan suatu website secara berkala akan menunjukkan bahwa website dikelola dengan baik dan bertujuan untuk meningkatkan daya tarik masyarakat pula. Pembaruan dapat dilakukan secara manual oleh pengelola website atau dapat diperbarui secara otomatis oleh sistem yang dipakai.

Kesimpulan dari wawancara yang telah dilakukan penulis dengan beberapa informan adalah website BPPKAD melakukan updating secara berkala pada hal tertentu dan pada hal dengan urgensi yang tinggi, namun terkendala oleh SDM yang terbatas sehingga tidak rutin dilakukan pembaruan. Kendala sumber daya manusia menjadi masalah utama dalam pelaksanaan pembaruan website secara berkala karena tidak ada admin yang memang hanya fokus mengelola konten website. Karena sumber daya manusia bidang pengelolaan website yang sedikit, website tidak dikembangkan secara maksimal. Kendala inilah yang menjadikan tampilan website serta pembaruan website belum menjadi prioritas utama dalam pengelolaan website BPPKAD Kabupaten Wonosobo.

Gambar 3. Informasi Data Transaksi Real-Time di Website BPPKAD Kabupaten Wonosobo
Sumber: https://bppkad.wonosobokab.go.id

BPPKAD Kabupaten Wonosobo melakukan inisiatif lain dalam melaksanakan pembaruan konten website agar tidak tertinggal. Melalui websitenya, BPPKAD Kabupaten Wonosobo membagikan informasi pergerakan data pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kabupaten Wonosobo secara real-time dengan berbasis sistem. Fitur ini akan menunjukkan wajib pajak yang sudah melakukan pembayaran PBB setiap transaksinya dikonfirmasi. Disertakan juga informasi terkait jumlah pajak yang dibayarkan oleh setiap NOP (Nomor Objek Pajak), serta waktu pembayarannya.

Kualitas Layanan

Penullis menggunakan 2 (dua) indikator yang dianalisis untuk mengukur kualitas layanan yaitu:

1. **Keandalan (*Reliability*)**

Keandalan menjadi salah satu indikator penliaian kualitas website. Keandalan merupakan suatu bentuk kemampuan dan bentuk penguasaan yang dimiliki dalam memberikan pelayanan yang memuaskan untuk masyarakat. Keandalan merupakan wujud pelayanan yang andal, dan berupa suatu kemampuan, keahlian dan penguasaan yang dimiliki sehingga menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan (Rahmawati, 2022:7). Bentuk pelayanan yang handal akan memberikan kepuasan yang tinggi dan meminimalisir terjadinya keluhan atau kesalahan dalam pemberian pelayanan.

Sesuai dengan wawancara yang telah dilakukan penulis dengan informan, simpulan yang didapatkan adalah BPPKAD Wonosobo memiliki pegawai pengelola website yang memiliki latar belakang pendidikan yang memenuhi syarat dan kompeten, akan tetapi jumlah pegawai yang mampu mengelola website sangat terbatas. Jumlah SDM inilah yang menjadi kendala utama dalam pengembangan website BPPKAD. Sesuai dengan pernyataan Kepala BPPKAD Kabupaten Wonosobo yang menyatakan bahwa jumlah sumber daya manusia khususnya pada bagian admin pengelola website BPPKAD Kabupaten Wonosobo dirasa masih kurang. Akan tetapi, BPPKAD Kabupaten Wonosobo masih terkendala dalam anggaran untuk menambah

jumlah admin pengelola website. Setidaknya dibutuhkan sekitar 3-4 orang pengelola website agar pemanfaatan website dapat lebih optimal, namun saat ini hanya ada 2 orang admin yang salah satunya merangkap jabatan menjadi Kepala Sub Bagian Pelayanan Umum, Data dan Informasi BPPKAD Kabupaten Wonosobo.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap dalam hal ini menunjukkan kemampuan dalam menyikapi atau menangani suatu hal. Daya tanggap merupakan suatu sikap atau tindakan dalam memberikan pelayanan meliputi kecepatan, kesigapan, kemudahan, serta kelancaran dalam pemberian solusi dari suatu permasalahan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan admin pengelola website BPPKAD Kabupaten Wonosobo, Bapak Avif Budhi Setiantoro, pada tanggal 15 Januari 2024 pukul 10.15 di Kantor BPPKAD Kabupaten Wonosobo yang mengatakan bahwa:

Pesan yang masuk dari masyarakat baik berupa aduan, saran atau pertanyaan akan ditindaklanjuti sesegera mungkin. Akan tetapi mayoritas dari pesan atau pertanyaan yang masuk itu tidak melalui website melainkan melalui platform lain yaitu Whatsapp, Instagram, dan lain sebagainya.

Kualitas Teknis

Penulis menggunakan 2 (dua) indikator dalam menganalisis teknis website yaitu sebagai berikut:

1. Kegunaan (*Usability*)

Kegunaan berarti kemampuan suatu objek dalam hal ini adalah website, dalam memenuhi kebutuhan penggunanya dan mencapai tujuan dibentuknya. Suatu website pelayanan harus memberikan hal yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan tidak melenceng dari tujuan awal sehingga akan terwujud pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan salah satu wajib pajak yaitu Bapak Fatkhan Nasrullah Yanuar, S.T. pada tanggal 17 Januari 2024 pukul 07.55 WIB yang mengatakan bahwa:

Terkadang saya bingung mengenai prosedur pembayaran pajak, tetapi saya merasa sangat terbantu dengan adanya informasi prosedur pembayaran pajak yang tersedia di website BPPKAD. Jadi tanpa harus pergi ke kantor dulu untuk menanyakan prosedur pembayarannya, saya bisa tahu melalui website saja. Fitur yang ada juga dapat berfungsi dengan baik tetapi masih perlu dikembangkan lagi agar lebih maksimal dalam penggunaannya.

Gambar 4. Fitur Website yang Tidak Dapat Diakses
Sumber: https://bppkad.wonosobokab.go.id

Penulis telah melakukan observasi terhadap website BPPKAD Kabupaten Wonosobo bahwa masih terdapat beberapa fitur dan informasi yang harus diperbaiki yaitu yaitu pada fitur alur permohonan dan produk hukum Sisdur Pengelolaan Keuangan. Hal inilah yang perlu diperhatikan oleh pengelola website agar dapat segera diperbarui serta dikembangkan lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas website.

2. Aksesibilitas (*Accesibility*)

Kemudahan masyarakat atau pengguna website dalam menjangkau dan mengakses website akan diukur dalam aspek aksesibilitas. Selain itu, aksesibilitas website juga mencakup kemudahan masyarakat dalam memahami informasi yang dipublikasikan di website. Hal ini penting untuk meningkatkan minat masyarakat dalam mengakses website dan menggunakan layanan di dalamnya. Jika suatu website memiliki aksesibilitas yang baik, maka masyarakat akan lebih tertarik untuk memanfaatkan website ini sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan.

Pernyataan yang diperoleh penulis melalui wawancara dengan beberapa informan menyatakan bahwa pada dasarnya website memang dapat diakses dengan mudah kapanpun dan kapanpun. Website juga ditujukan untuk mempermudah pemerintah dalam pemberian pelayanan dan masyarakat dalam menerima pelayanan. Begitu pula dengan website BPPKAD telah menunjukkan kemudahan akses bagi masyarakat pengguna website.

3. Faktor yang Mempengaruhi Kendala dalam Implementasi Website BPPKAD

Adapun faktor penghambat yang terjadi dalam pengelolaan website BPPKAD Kabupaten Wonosobo antara lain:

1. Kurangnya Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia atau pegawai yang berperan sebagai pengelola website BPPKAD Kabupaten Wonosobo masih sangat kurang. Website BPPKAD Kabupaten Wonosobo memiliki jumlah fitur yang cukup banyak dan bervariatif, serta melaksanakan pelayanan langsung kepada masyarakat. Website ini juga memungkinkan untuk menampung aspirasi, laporan dan aduan dari masyarakat, maka dari itu cukup banyak yang perlu dikerjakan dalam website ini sebagai pengelola atau admin website. Hal ini juga didukung oleh pernyataan dari Kepala BPPKAD Kabupaten Wonosobo yang menyatakan bahwa jumlah admin pengelola website BPPKAD Kabupaten Wonosobo masih kurang. Sehingga diperlukan admin website yang dapat memegang tanggung jawab di setiap fitur yang ada di website yaitu sekitar 3-4 orang, akan tetapi dalam hal penambahan pegawai admin masih terkendala dalam anggaran.

2. Rentan Terjadi Gangguan Jaringan

Kestabilan jaringan atau server pusat berdampak pada website dengan domain terkait. Apabila server pusat yang bertempat di Diskominfo Kabupaten Wonosobo sedang mengalami gangguan, maka seluruh website dengan domain wonosobokab.go.id akan ikut terdampak mengalami gangguan. Begitu pula dengan website BPPKAD Kabupaten Wonosobo yang memiliki domain tersebut.

Dimensi kualitas teknis menunjukkan bahwa informasi pada website BPPKAD Kabupaten Wonosobo dapat dengan mudah diakses melalui seluruh

jenis perangkat yang terhubung dengan koneksi internet sehingga memberikan kemudahan bagi masyarakat. Namun masih terdapat tautan yang tidak dapat diakses, serta terkadang server website yang mengalami error dari pusat sehingga berpengaruh pada website dengan domain terkait. Hal inilah yang akan membuat masyarakat merasa sulit dalam aksesibilitasnya karena gangguan jaringan yang terjadi di website.

3. Pengetahuan Masyarakat Tentang Website BPPKAD Masih Kurang

Salah satu kendala dalam implementasi website BPPKAD Kabupaten Wonosobo adalah kurangnya pengetahuan masyarakat terkait keberadaan website ini. Sesuai dengan wawancara yang dilakukan penulis dengan Kepala BPPKAD Kabupaten Wonosobo, Bapak Drs. Mohamad Kristijadi, M.Si bahwa pengguna website BPPKAD memang kebanyakan hanya bagi masyarakat yang berkepentingan seperti wajib pajak atau orang yang hanya ingin mengetahui informasi yang ada di website. Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang keberadaan website ini atau fungsi serta fitur yang disediakan di website. Hal ini menjadi kendala dalam pengembangan website sehingga tidak meningkatkan kualitas website.

4. Upaya Untuk Meningkatkan Kualitas Website BPPKAD

BPPKAD Kabupaten Wonosobo telah melakukan beberapa upaya untuk memelihara serta meningkatkan kualitas website guna mempermudah informasi serta layanan sampai kepada masyarakat. Informasi tersebut diperoleh penulis melalui hasil observasi dan wawancara yang kemudian disimpulkan sebagai berikut:

1. Melakukan Pembaruan Secara Rutin dan Menambah Informasi di Website

Pembaruan atau updating menjadi salah satu hal penting dalam mengelola suatu website. Website yang menjadi salah satu media pelayanan serta pemberian informasi kepada masyarakat harus terus memperbarui informasi yang disediakan untuk masyarakat. Hal ini dilakukan guna mencegah terjadinya kesalahan penerimaan informasi dan memberikan penjelasan kepada masyarakat.

BPPKAD Kabupaten Wonosobo juga telah berupaya memberikan informasi serta fitur pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, serta pajak lainnya. Disediakan juga informasi terkait prosedur pembayaran, laporan pendapatan dan keuangan daerah per tahun, serta ditampilkan piagam penghargaan yang diberikan kepada BPPKAD Kabupaten Wonosobo di bidang pengelolaan pendapatan dan keuangan daerah.

2. Melakukan Pemeliharaan Website

Pemeliharaan website secara berkala ditujukan untuk mengetahui apakah ada bug atau error yang terjadi di setiap fitur website. Admin website BPPKAD Kabupaten Wonosobo melaksanakan evaluasi website setiap hari dengan memantau interaksi yang dilakukan di website BPPKAD. Evaluasi website ini juga dilakukan untuk mengetahui peretasan yang bisa terjadi kepada website. Seperti pada tahun 2022, dilakukan pembaruan website BPPKAD Kabupaten Wonosobo dikarenakan banyak celah peretasan di website sehingga mengakibatkan website tidak dapat diakses. Hal ini kemudian diatasi

dengan mengubah platform yang digunakan dari platform Joomla versi 1.5 menjadi Joomla versi 4. Di kedepannya, pembaruan seperti ini mungkin terjadi kembali apabila ditemukan error atau gangguan pada website.

3. **Meningkatkan Kapasitas Pegawai dan Sarana Prasarana Teknologi Informasi**

Sesuai dengan wawancara yang dilakukan dengan informan, BPPKAD Kabupaten Wonosobo mengikutsertakan pegawai dalam pendidikan dan pelatihan guna meningkatan kapasitas serta pengetahuan pegawai dalam penanganan teknologi informasi. BPPKAD Kabupaten Wonosobo juga melakukan peningkatan sarana prasarana pendukung teknologi informasi, misalnya mengganti kabel internet menjadi fiber optic, menambah kapasitas server, serta pengadaan genset untuk antisipasi pemadaman listrik.

Gambar 5. Kegiatan Pelatihan E-PBB dan E-BPHTB BPPKAD Kabupaten Wonosobo Tahun 2020
Sumber: Dokumentasi BPPKAD Kabupaten Wonosobo

Kegiatan Pelatihan E-PBB dan E-BPHTB bagi pegawai BPPKAD Kabupaten Wonosobo diadakan guna meningkatkan pengetahuan serta keterampilan pegawai dalam mengoperasikan fitur E-PBB dan E-BPHTB di website BPPKAD Kabupaten Wonosobo. Dalam hal ini Kasubbag Umum Pelayanan Data dan Informasi BPPKAD Kabupaten Wonosobo, Bapak Ridwan Nur Setia,S.Kom menjadi pembicara serta pelatih di kegiatan ini.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Penulis menyimpulkan bahwa Website BPPKAD Kabupaten Wonosobo dengan domain wonosobokab.go.id sudah memenuhi tiga dimensi dalam teori kualitas website menurut Alvaro Rocha (Rocha, 2012:374), yaitu meliputi 3 dimensi kualitas isi, kualitas layanan dan kualitas teknis dengan 8 indikator yaitu akurasi, relevansi, kelengkapan, pembaruan, keandalan, daya tanggap, kegunaan dan aksesibilitas. Akan tetapi, masih terdapat hal yang harus diperbaiki dalam pengelolaannya.

Adapun faktor penghambat yang terjadi dalam pengelolaan website BPPKAD Kabupaten Wonosobo antara lain: Kurangnya sumber daya manusia atau pegawai yang berperan sebagai pengelola website BPPKAD Kabupaten Wonosobo, rentan terjadi gangguan jaringan atau server pusat yang berdampak

pada website dengan domain terkait, pengetahuan masyarakat tentang website BPPKAD masih kurang.

Upaya mengoptimalkan kualitas website Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Wonosobo antara lain: Melakukan updating secara rutin dan melengkapi informasi yang belum disajikan di website BPPKAD Kabupaten Wonosobo, melakukan pemeliharaan website BPPKAD Kabupaten Wonosobo, meningkatkan kapasitas pegawai dan sarana prasarana teknologi informasi di BPPKAD Kabupaten Wonosobo.

PENELITIAN LANJUTAN

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan maka perlu dilakukan penelitian lanjutan terkait topik Analisis Kualitas Website Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah demi menyempurnakan penelitian ini dan menambah wawasan bagi pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

Athallah, A. N. (2022). Kualitas Layanan Portal Open Data Banda Aceh (ODBA) Dalam Keterbukaan Informasi Publik di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Banda Aceh . Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 38-49. http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/11212 (diakses pada 29 Agustus 2023)

Fauzy, Akhmad. (2019). Metode Sampling. Tangerang: Universitas Terbuka

Hasibuan, A., & Sulaiman, O. K. (2019). Smart City, Konsep Kota Cerdas Sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Perkotaan Kabupaten/Kota, di Kota-Kota Besar Provinsi Sumatera Utara. Buletin Utama Teknik, 127-135. https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/but/article/view/1097

https://bppkad.wonosobokab.go.id/ Website BPPKAD Kabupaten Wonosobo

Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). Metodologi Penelitian Sosial. Jatinangor: Media Sahabat Cendekia

Pratama, I. P. (2014). Smart City Beserta Cloud Computing : dan Teknologi-Teknologi Pendukung Lainnya. Bandung: Informatika.

Rahmawati, F. I. (2022). Analisis Kualitas Website Pemerintah Daerah Kabupaten Magelang Provinsi Jawa Tengah. Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan. http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/13386

Ramdhan, Muhammad. (2021). Metode Penelitian. Surabaya: Cipta Media Nusantara.

Rocha, A. (2012). Framework for a global quality evaluation of a website. Porto, Portugal: University Fernando Pessoa. http://dx.doi.org/10.1108/14684521211241404

Sosiawan, E. A. (2008). Tantangan dan Hambatan Dalam Implementasi E-Government di Indonesia. Semnas IF, 99-108. http://jurnal.upnyk.ac.id/index.php/semnasif/article/view/760

Supriyanto, E. E. (2016). Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui Program Elektronik Government Dalam Meningkatkan Kualtas Pelayanan Publik di Indonesia. Jurnal Ilmu Pemerintahan, 141-161. https://doi.org/10.24905/jip.1.1.2016.141-161