

**KUALITAS WEBSITE DALAM IMPLEMENTASI  
KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK**

**MOCHAMAD SULUH, HARYANTO, ANANG TRIONO**

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia, Provinsi Jawa Timur

e-mail: [suluhmoch@gmail.com](mailto:suluhmoch@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas website BPSDM Provinsi Jawa Timur dalam rangka implementasi keterbukaan informasi publik. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan triangulasi data, yang melibatkan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Website dievaluasi berdasarkan tiga dimensi utama dari WebQual 4.0, yaitu kualitas kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa website BPSDM Jawa Timur memenuhi standar dalam aspek kemudahan penggunaan, aksesibilitas, relevansi informasi, akurasi, serta keamanan dan kenyamanan dalam berinteraksi. Dengan pengelolaan yang profesional dan implementasi protokol keamanan, website ini berhasil menyediakan layanan yang responsif dan interaktif bagi penggunanya, sehingga mendukung terciptanya transparansi dan keterbukaan informasi publik yang lebih baik. Temuan ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan website lembaga publik lainnya.

**Kata kunci:** WebQual 4.0, keterbukaan informasi publik, website, BPSDM Jawa Timur, kualitas layanan.

**ABSTRACT**

This study aims to evaluate the quality of the BPSDM East Java Province website in the implementation of public information disclosure. The research method used is descriptive qualitative with a triangulation data approach, involving interviews, observations, and documentation. The website was assessed based on three main dimensions of WebQual 4.0: information quality, and service interaction quality. The results show that the BPSDM East Java website, usability meets standards in terms of ease of use, accessibility, information relevance, accuracy, and security. The site provides a responsive and interactive service experience, supporting improved transparency and public information disclosure. With professional management and the implementation of security protocols, this website successfully enhances user interaction and information access. These findings are expected to serve as a reference for the development of websites in other public institutions.

**Keywords:** WebQual 4.0, public information disclosure, website, BPSDM East Java, service quality.

**PENDAHULUAN**

Provinsi Jawa Timur merupakan satu dari pemerintah daerah di Indonesia yang mempunyai komitmen melaksanakan keterbukaan informasi publik. Hal ini dibuktikan dengan diraihnya juara pertama dalam ajang Keterbukaan Informasi Publik untuk Kategori Pemerintah Provinsi pada 2016 (Kominfo, 2016). Kemudian pada 2022, Komisi Informasi Pusat (KIP) memberikan penghargaan kepada Jawa Timur dengan predikat “Informatif”. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya nilai yang diperoleh menunjukkan peningkatan sejumlah 11,06. Sedangkan pada 2021, Jawa Timur mendapatkan skor 81,03 dengan predikat “Menuju Informatif” (Diskominfo Jatim, 2022).

Sementara itu, agar pelaksanaan keterbukaan informasi publik dapat berjalan optimal di Jawa Timur maka diterbitkan Peraturan Gubernur Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Pedoman

Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Secara khusus tujuan peraturan ini adalah meningkatkan layanan informasi dan dokumentasi yang berkualitas. Selain melalui regulasi, upaya lain untuk mendorong dan mempercepat keterbukaan informasi publik di Jawa Timur adalah dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Menurut Wakil Gubernur sekaligus Pembina Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Jawa Timur, Emil Elestianto Dardak, melalui digitalisasi maka integrasi data dapat dilakukan sehingga informasi yang disediakan pemerintah menjadi mudah diakses oleh masyarakat. Adapun inovasi berbasis TIK yang sudah dikembangkan di Jawa Timur antara lain: klinik hoaks, layanan *call center* 1500117, kemudian informasi tersebut juga disebarluarkan melalui media online, media sosial, dan website (Diskominfo Jatim, 2022).

Menindaklanjuti semangat dan komitmen Provinsi Jawa Timur tersebut, Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) sebagai organisasi perangkat daerah yang telah menjalankan *Corporate University* (Corp-U) dan berorientasi pada *Sustainable Development Goals* (SDGs), keterbukaan informasi publik di BPSDM Jawa Timur diharapkan dapat menciptakan pengelolaan informasi yang lebih efektif dan mendalam, serta memberikan manfaat positif bagi ASN dan masyarakat dalam meningkatkan pemahaman mereka terhadap kebijakan dan program-program yang dijalankan terkait dengan fungsi, program, dan kegiatan pengembangan sumber daya manusia bagi ASN dan Masyarakat. Jumlah Aparatur Sipil Negara (ASN) di Provinsi Jawa Timur terdiri dari sekitar 80.288 ASN yang tersebar di tingkat provinsi dan kabupaten/kota.



**Gambar 1. Sumber data menjelaskan jumlah pegawai ASN**

Website BPSDM Jawa Timur tersampaikan dengan baik dan optimal kepada masyarakat. Dengan jaringan internet maka komunikasi melalui website menjadi lebih efektif (Wiratmo, et al. 2017). Oleh karena itu, implementasi keterbukaan informasi publik berbasis website merupakan langkah yang tepat. Selain itu, menghadirkan website dalam pemerintahan juga sebagai bentuk perwujudan dari Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.



**Gambar 2. Halaman Utama Website BPSDM Jawa Timur**

Gambar 2 menjelaskan bahwa website BPSDM Jawa Timur memberikan berbagai informasi yang dapat diakses oleh pengguna. Informasi tersebut disajikan pada menu utama yaitu home, profil, berita, informasi publik, agenda, galeri, download, artikel, dan kontak. Selain itu, website BPSDM Jawa Timur juga tersedia informasi terkait command center, link layanan, sosial media, dan pranala web.

Jumlah akses website BPSDM Jawa Timur menunjukkan tren peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2022, jumlah pengakses website tercatat sebanyak 401.482 orang. Angka ini meningkat drastis pada tahun 2023, dengan total pengakses mencapai 949.080 orang. Tren positif ini terus berlanjut pada tahun 2024, di mana hingga bulan Juni, sudah tercatat 574.221 orang yang mengakses website tersebut. Peningkatan ini menunjukkan adanya minat dan keterlibatan yang semakin tinggi dari masyarakat terhadap informasi yang disediakan oleh BPSDM Jawa Timur. Jika tren ini berlanjut, diperkirakan jumlah pengakses pada akhir tahun 2024 akan melampaui total pengakses tahun 2023. Hal ini mencerminkan efektivitas strategi digital dan peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh BPSDM Jawa Timur. Berdasarkan survei tersebut dapat diketahui bahwa keterbukaan informasi publik melalui website menjadi tantangan tersendiri bagi BPSDM Jawa Timur. Oleh karena itu, website yang dibangun dan dikembangkan oleh BPSDM Jawa Timur tidak selamanya berjalan dengan baik ada beberapa masalah, Kecepatan loading yang lambat dapat mengurangi pengalaman pengguna dan berdampak buruk pada SEO (Search Engine Optimization). Rentan serangan siber. Informasi Web belum Optimal. Hosting yang kurang memadai dapat menyebabkan downtime atau respon yang lambat. Iklan yang mengganggu atau pop-up yang berlebihan dapat mengganggu pengalaman pengguna.

Untuk memecahkan masalah yang dihadapi, BPSDM Jawa Timur menyediakan informasi publik yang berkualitas dan dapat diakses oleh masyarakat (laman resmi: <https://bpsdm.jatimprov.go.id/>). BPSDM Jawa Timur mempunyai pengalaman yang baik dalam menerapkan teknologi di setiap proses pengelolaan Pemberitaan. Contoh, inovasi berbasis teknologi yang sudah dikembangkan antara lain: Command Center dan PPID; Si Bang Kodir (Aplikasi Pengembangan Kompetensi Mandiri); PUSPA RAJA (Pusat Pembelajaran Jarak Jauh); Pelayanan Administrasi Widyaiswara Online (PAWON); DIMPLE (Digital Management of Performance Planning and Evaluation); Webinar Series "ASN Belajar" ; dan Laboratorium Inovasi.

Berbekal pengalaman tersebut, BPSDM Jawa Timur berkomitmen menghadirkan interaksi antara masyarakat atau pengguna dengan pemerintah melalui website yang diharapkan dapat mewujudkan partisipasi. Dalam pengembangan *E-Government* seperti website, partisipasi merupakan faktor penting agar masyarakat bersedia mengunjungi website (Ibna, 2009). Maka dari itu konten website yang bagus menjadi salah satu penentu bagi

pengguna untuk mengakses website. Hal ini memperlihatkan bahwa layanan yang berkualitas juga ditentukan oleh persepsi dari pihak pengguna bukan hanya dari penyedia layanan (Rosen & Purinton, 2004). Sehingga mempertahankan eksistensi dan kesuksesan website menjadi penting untuk dilakukan pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi dan harapan pengguna (Leonidio, et al. 2010).

Berdasarkan permasalahan yang dijelaskan sebelumnya, perlu dilihat kualitas website BPSDM Jawa Timur sebagai bentuk keterbukaan informasi publik. Hal ini penting karena untuk mengetahui kualitas website berdasarkan pengguna atau masyarakat yang sudah mengakses website untuk mendapatkan informasi. Sementara itu, untuk mengetahui kualitas website BPSDM Jawa Timur, penelitian ini menggunakan konsep WebQual 4.0. Konsep ini mempunyai 3 dimensi, yaitu (1) dimensi kualitas penggunaan (*usability*) (2) dimensi kualitas informasi (*information quality*), dan (3) dimensi kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) (Barnes & Vidgen, 2002). Dengan menggunakan kerangka kerja WebQual 4.0, menerapkan analisis berbasis dimensi WebQual 4.0, penelitian ini mampu mengevaluasi dan meningkatkan kualitas situs secara menyeluruh, memastikan bahwa desain dan fungsi situs memenuhi kebutuhan pengguna dan meningkatkan pengalaman keseluruhan. Kolaborasi dengan informan memberikan wawasan praktis untuk pengembangan situs yang lebih baik dengan menerapkan analisis berbasis dimensi WebQual 4.0, penelitian ini mampu mengevaluasi dan meningkatkan kualitas situs secara menyeluruh, memastikan bahwa desain dan fungsi situs memenuhi kebutuhan pengguna dan meningkatkan pengalaman keseluruhan. Kolaborasi dengan informan memberikan wawasan praktis untuk pengembangan situs yang lebih baik.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengevaluasi kualitas website BPSDM Provinsi Jawa Timur dalam rangka mendukung keterbukaan informasi publik. Metode ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena secara mendalam melalui analisis data non-numerik. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara semi-terstruktur dengan pemangku kepentingan terkait, observasi langsung terhadap fitur dan fungsi website, serta analisis dokumentasi berupa pedoman teknis, laporan penggunaan, dan kebijakan pengelolaan website.

Untuk memastikan validitas dan reliabilitas data, penelitian ini menggunakan pendekatan triangulasi data. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan analisis dokumentasi untuk menemukan kesesuaian atau perbedaan dalam informasi yang diperoleh. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan kerangka evaluasi WebQual 4.0, yang mencakup tiga dimensi utama: kualitas kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*). Setiap dimensi dianalisis berdasarkan indikator-indikator yang telah ditetapkan, seperti aksesibilitas, relevansi, akurasi, keamanan, dan kenyamanan.

Proses analisis data dilakukan secara bertahap, dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, hingga penarikan kesimpulan. Peneliti juga menerapkan metode coding untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang relevan dengan tujuan penelitian. Hasil analisis selanjutnya digunakan untuk mengevaluasi kinerja website berdasarkan standar yang ada dan memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan serta mendukung implementasi keterbukaan informasi publik secara lebih optimal.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

#### ***Usability***



Berikut adalah hasil Kesimpulan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi berdasarkan delapan indikator

**Tabel 1. Kesimpulan Data Hasil Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi Terkait 8 Indikator Usability**

INDIKATOR	KESIMPULAN
<b>Mudah digunakan</b>	Navigasi situs web intuitif dan jelas. Fitur pencarian memudahkan pengguna dalam menemukan informasi penting seperti layanan publik dan regulasi. Akses ke setiap halaman cepat dan mudah dengan menu yang mendukung pengguna untuk mendapatkan informasi yang diinginkan.
<b>Mudah dipahami</b>	Situs web memiliki tata letak bersih, konsisten, dan mudah dipahami. Desain visual menggunakan warna dan font yang jelas, membantu pengguna dalam mengidentifikasi menu dan membaca informasi dengan nyaman. Panduan desain sesuai dengan standar.
<b>Mudah untuk dinavigasikan</b>	Alamat situs web mudah diingat dan sesuai dengan regulasi domain pemerintahan (jatimprov.go.id). Situs mudah ditemukan melalui mesin pencari dengan kata kunci yang relevan. Upaya sosialisasi dilakukan untuk meningkatkan kesadaran publik tentang situs ini.
<b>Memiliki tampilan yang atraktif dan menarik</b>	Desain cerah, terstruktur, dan atraktif dengan penggunaan infografis serta fitur interaktif yang membuat situs menarik dan nyaman dilihat. Halaman situs juga responsif dan dinamis, memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.
<b>Mudah ditemukannya alamat situs Mudah ditemukannya alamat situs</b>	Informasi penting seperti profil, regulasi, dan layanan publik dapat diakses dengan mudah ditemukan melalui menu navigasi. Situs juga menyediakan fitur pengajuan informasi atau keberatan online, serta layanan pengunduhan dokumen hukum dan publikasi melalui JDIH.
<b>Desain menarik Desain menarik</b>	Website BPSDM Jatim memiliki desain yang menarik dengan tata letak yang intuitif dan user-friendly. Warna yang digunakan memberikan kesan profesional dan modern. Navigasi yang mudah memudahkan pengunjung untuk menemukan informasi tentang pelatihan dan pengembangan SDM. Selain itu, terdapat elemen visual yang menarik, seperti gambar dan infografis, yang membuat konten lebih menarik dan mudah dipahami. Secara keseluruhan, desain website mendukung tujuan penyampaian informasi yang efektif dan menarik bagi pengunjung.
<b>Informasi disusun sesuai tata letak dan tepat</b>	Website BPSDM Jatim menyajikan informasi yang terstruktur dengan baik dan sesuai tata letak yang jelas. Setiap kategori dan subkategori diorganisir secara sistematis, memudahkan pengguna untuk menemukan informasi terkait pelatihan dan pengembangan SDM. Konten disajikan dengan singkat dan padat, sehingga pengunjung dapat dengan cepat memahami inti dari setiap informasi yang disampaikan. Desain yang rapi dan konsisten juga meningkatkan aksesibilitas dan navigasi, menjadikan website ini efektif sebagai sumber informasi.

<b>Kebutuhan Pengguna di akomodir</b>	Pengguna menyapaikan bahwa situs web BPSDM Jawa Timur belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan mereka, terutama dalam hal akses informasi mengenai layanan publik, regulasi, dan profil organisasi.
---------------------------------------	--

### *Information quality*

Berikut adalah tabel hasil Kesimpulan data berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi dari lima indikator yang diberikan .

**Tabel 2. Kesimpulan Hasil Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi Terkait 5 Indikator *Information quality***

INDIKATOR	KESIMPULAN
<b>Informasi yang cukup jelas</b>	Informasi di website BPSDM Jatim disajikan dengan cukup jelas, menggunakan bahasa yang sederhana dan struktur yang terorganisir. Konten yang disediakan memudahkan pengguna untuk memahami dan menemukan informasi yang mereka butuhkan. Tata letak yang rapi, penggunaan subjudul, dan elemen visual mendukung kejelasan informasi, sehingga pengunjung dapat dengan mudah mengakses dan mencerna isi yang disampaikan
<b>Informasi yang dapat dipercaya</b>	Website BPSDM Jatim dapat dipercaya karena disajikan berdasarkan data yang valid dan sumber yang jelas. Konten diperbarui secara berkala, memastikan akurasi dan relevansi. Selain itu, transparansi dalam penyampaian informasi dan penggunaan referensi yang tepat meningkatkan kredibilitas website.
<b>Informasi yang relevan</b>	Website BPSDM Jatim menyampaikan informasi belum relevan dengan kebutuhan pengguna, mencakup topik-topik terkini dalam pengembangan SDM. Konten yang disediakan, termasuk program, pelatihan, dan kebijakan, sesuai dengan isu-isu terkini, informasi yang bermanfaat dan sesuai dengan kepentingan pengguna.
<b>Informasi yang mudah dibaca dan dipahami</b>	Website BPSDM Jatim disajikan dengan cara yang mudah dibaca dan dipahami. Penggunaan bahasa yang sederhana, struktur yang terorganisir, serta tata letak yang rapi memudahkan pengguna dalam mencerna konten, memberikan pengalaman pengguna yang positif dengan menyajikan informasi yang dapat diakses dengan mudah.
<b>Informasi yang cukup detail.</b>	Situs web BPSDM Jatim disajikan dengan cukup detail, mencakup penjelasan mendalam tentang berbagai program dan pelatihan yang tersedia. Konten disusun dengan struktur yang jelas, termasuk data dan statistik yang mendukung, sehingga pengguna dapat memahami konteks dan manfaat informasi dengan baik..

### *Service interaction quality*

**Tabel 3. Kesimpulan Hasil Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi Terkait 5 Indikator *Service interaction quality***

INDIKATOR	KESIMPULAN
-----------	------------

<b>Reputasi website</b>	Website BPSDM Jatim secara keseluruhan sangat positif di kalangan pengguna, sebagai sumber informasi yang kredibel dan andal, konten berkualitas yang relevan dengan kebutuhan pengembangan SDM. Pengalaman pengguna yang baik, ditunjang oleh desain yang profesional dan kemudahan navigasi, semakin memperkuat reputasi.
<b>Menjaga keamanan interaksi</b>	Website BPSDM Jatim secara efektif masih kurang menjaga keamanan pengguna saat berinteraksi. Terdapat fitur keamanan yang melindungi data pribadi dan informasi pengguna, seperti enkripsi data dan kebijakan privasi yang transparan.
<b>Ketersediaan ruang personalisasi pada website</b>	Website BPSDM Jatim menyediakan ruang personalisasi yang signifikan bagi pengguna, memungkinkan mereka sesuai kebutuhan dan preferensi masing-masing. Fitur penyimpanan preferensi konten dan opsi untuk mengubah tampilan antarmuka meningkatkan kenyamanan dan relevansi saat menjelajahi situs.
<b>Kemudahan dalam berinteraksi</b>	Responden merasa ada kemudahan dalam berinteraksi di website BPSDM Jatim sangat baik, ditandai dengan adanya antarmuka yang intuitif dan navigasi yang sederhana. Pengguna dapat dengan mudah menemukan informasi dan layanan yang dibutuhkan, berkat fitur pencarian yang efektif dan akses cepat.
<b>Kesesuaian layanan yang disajikan</b>	Layanan yang disajikan di website BPSDM Jatim sangat sesuai dengan kebutuhan pengguna, menawarkan beragam program pelatihan dan informasi yang relevan dengan pengembangan SDM. Konten diorganisir dengan jelas, mencakup deskripsi dan manfaat setiap layanan, sehingga memudahkan pengguna dalam memahami dan memilih program yang tepat.

## Pembahasan

Pembahasan ini menganalisis bagaimana data temuan dalam bentuk tabel diorganisasi untuk mengevaluasi kemudahan penggunaan (usability), kualitas informasi, dan kualitas layanan interaksi pada website BPSDM Provinsi Jawa Timur. Analisis mencakup tiga dimensi utama. Berikut adalah penjelasan rinci untuk masing-masing dimensi. Setiap dimensi diuraikan berdasarkan data yang disajikan per poin dalam tabel temuan, untuk memberikan gambaran rinci tentang kinerja website:

### *Usability*

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas situs web BPSDM Jawa Timur berdasarkan delapan indikator utama, yakni kemudahan penggunaan dan pemahaman, kemudahan navigasi, kemudahan menemukan alamat situs, interaktivitas dan daya tarik, serta kemampuan situs dalam mengakomodir kebutuhan pengguna. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari tiga sumber: wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berikut adalah pembahasannya:

#### **1. Mudah untuk Digunakan**

Dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi menunjukkan bahwa situs web BPSDM Jawa Timur dirancang dengan tata letak yang bersih, warna yang tidak mencolok, dan font yang mudah dibaca, yang sesuai dengan prinsip user-centered design. Penelitian oleh Chen et al. (2020) menunjukkan bahwa desain web yang sederhana, konsisten, dan intuitif meningkatkan pengalaman pengguna dengan membantu mereka menemukan informasi lebih cepat dan tanpa hambatan. Selain itu, navigasi intuitif yang diterapkan pada situs web, sebagaimana terlihat dalam observasi, mendukung kenyamanan pengguna dalam mengakses informasi. Hal ini sejalan dengan temuan Vuković et al. (2019), yang menyebutkan bahwa

navigasi berbasis hierarki yang jelas dapat meningkatkan efektivitas pengguna dalam menggunakan situs web hingga 40%.

Lebih lanjut, dokumentasi mengonfirmasi bahwa standar desain yang digunakan dalam situs ini mengikuti pedoman keterbacaan dan aksesibilitas, yang penting untuk memastikan bahwa situs web dapat diakses oleh beragam pengguna, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan tertentu. Penelitian oleh Treiblmaier dan Pinterits (2021) menegaskan bahwa situs web yang memenuhi standar aksesibilitas cenderung memberikan kepuasan lebih tinggi bagi pengguna dan meningkatkan kredibilitas institusi. Dengan demikian, pendekatan desain ini tidak hanya menciptakan kemudahan akses, tetapi juga memastikan bahwa situs web mendukung tujuan institusional dalam memberikan informasi secara efektif kepada masyarakat.

## **2. Mudah dipahami**

Dari hasil wawancara, tata letak menu website BPSDM yang sederhana dan terstruktur dengan baik, sehingga pengguna dapat dengan mudah memahami berpindah dari satu halaman ke halaman lain, observasi visual yang menarik penggunaan gambar, video, dan grafik yang relevan untuk mendukung konten, membuatnya lebih menarik dan mudah dipahami., dan dokumentasi, desain yang responsif: website yang dapat diakses dengan baik di berbagai perangkat, seperti ponsel, tablet, dan komputer desktop.

## **3. Mudah untuk dinavigasikan**

Wawancara menunjukkan bahwa pengguna sangat mudah menggunakan tidak mengalami kesulitan dalam menemukan situs web BPSDM Jawa Timur melalui mesin pencari Google. Kata kunci yang relevan dengan cepat mengarahkan pengguna ke situs tersebut. Observasi mengonfirmasi bahwa situs memang mudah ditemukan di mesin pencari, Menu yang terstruktur dengan baik, dengan kategori dan subkategori yang logis, sehingga pengguna dapat dengan cepat memahami isi situs dan dokumentasi menunjukkan bahwa alamat domain sesuai dengan standar pemerintah dan telah dilakukan sosialisasi untuk memperkenalkan situs ini kepada publik.

## **4. Memiliki tampilan yang atraktif dan menarik**

Semua sumber data menyatakan bahwa situs web memiliki tampilan yang atraktif dan menarik dirancang dengan estetika yang memikat dan fungsionalitas yang baik observasi, desain visual yang sangat menarik penggunaan warna yang harmonis, tipografi yang sesuai, dan tata letak seimbang sehingga menciptakan kesan yang positif dan menarik perhatian dokumentasi penggunaan foto, ilustrasi, dan desain grafik sangat baik sehingga relevan untuk mendukung konten, membuat halaman terlihat lebih hidup.

## **5. Mudah ditemukannya alamat situs .**

Wawancara dengan responden menyatakan situs web *bpsdm.jatimprov.go.id* domain yang sangat sederhana memilih nama domain yang singkat, jelas, dan relevan dengan konten situs, sehingga mudah diingat dan terkini website dinilai menarik dari segi desain dan interaktivitas. Observasi menunjukkan bahwa situs menyediakan tampilan dinamis dan fitur interaktif yang mendukung pengalaman pengguna yang lebih menarik. Dokumentasi mencatat dan memperkenalkan dan membagikan alamat situs di platform media sosial dapat meningkatkan visibilitas dan memudahkan orang menemukan alamat situs

## **6. Desain menarik.**

Wawancara dengan pengunjung menyampaikan website bpsdm tampilan sangat visual dan elemen estetika yang mampu menarik perhatian pengunjung dan menciptakan pengalaman yang positif saat menjelajahi situs, tata letak yang seimbang Observasi pemilihan warna yang menarik: menggunakan palet warna yang sesuai menciptakan kontras yang baik untuk memudahkan pembaca. Dokumentasi gambar dan grafis menggunakan foto dan ilustrasi yang profesional dan relevan, sehingga membuat tampilan situs lebih hidup dan menarik



#### **7. Informasi disusun sesuai tata letak dan tepat.**

Wawancara dengan para pengujung menyatakan bahwa konten di website bpsdm disajikan dengan terstruktur dan sistematis, sehingga memudahkan pengunjung untuk memahami dan menemukan informasi.. Observasi gaya penyajian konten, seperti ukuran font dan warna, tetap konsisten di seluruh halaman untuk menciptakan pengalaman yang koheren. Dokumentasi menggunakan daftar untuk menyoroti informasi penting, sehingga lebih mudah untuk dicerna dan menambahkan gambar, grafik, atau diagram yang relevan untuk memperjelas serta memperkuat informasi yang disampaikan

#### **8. Kebutuhan Pengguna Diakomodir**

Pengguna menyapaikan bahwa situs web BPSDM Jawa Timur belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan mereka, terutama dalam hal akses informasi mengenai layanan publik, regulasi, dan profil organisasi. Meskipun situs web menyediakan informasi melalui menu navigasi dan fitur pencarian, serta dilengkapi dengan fitur JDIH untuk memudahkan pengunduhan dokumen, observasi menunjukkan bahwa belum sepenuhnya optimal dalam memastikan pengguna dapat dengan mudah menemukan informasi yang dibutuhkan. Optimasi SEO juga telah dilakukan untuk meningkatkan aksesibilitas informasi, namun masih ada ruang untuk perbaikan dalam akomodasi kebutuhan pengguna secara menyeluruh..

Hasil triangulasi menunjukkan bahwa situs web BPSDM Jawa Timur berhasil memenuhi delapan indikator kualitas yang diukur. Dari wawancara, observasi, dan dokumentasi, situs ini mudah digunakan, mudah dipahami, mudah untuk dinavigasikan, memiliki tampilan yang atraktif dan menarik, mudah ditemukan alamat situsnya, desain menarik, serta informasi disusun sesuai tata letak dan tepat. Kebutuhan pengguna diakomodasi oleh situs web tersebut. Penelitian serupa oleh Gopal et al. (2020) menunjukkan bahwa kemudahan navigasi dan aksesibilitas informasi secara signifikan meningkatkan kepuasan pengguna pada situs web pemerintah. Selain itu, studi yang dilakukan oleh Chen et al. (2018) menyoroti pentingnya tata letak dan penyajian informasi yang jelas dalam meningkatkan pengalaman pengguna dan mendorong kepercayaan terhadap situs web layanan publik. Hal ini mencerminkan efektivitas desain dan pengelolaan situs web yang mendukung fungsi utama BPSDM Jawa Timur sebagai penyedia informasi dan layanan publik berbasis digital.

Implikasi dari kualitas penggunaan tersebut meliputi peningkatan aksesibilitas situs yang mudah digunakan dan dipahami, aksesibilitas informasi dan layanan yang lebih baik, serta tampilan yang atraktif dan menarik yang meningkatkan pengalaman pengguna, mendorong mereka untuk menghabiskan lebih banyak waktu di situs. Informasi yang disusun sesuai tata letak dan tepat memfasilitasi pemahaman yang lebih baik, sementara kemampuan situs untuk mengakomodasi kebutuhan pengguna mencerminkan komitmen BPSDM Jawa Timur untuk mendengarkan dan merespons umpan balik pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh Rana et al. (2021) menunjukkan bahwa situs web pemerintah dengan desain yang ramah pengguna dan interaktif memiliki peluang lebih besar untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna. Model dan pengembangan yang diterapkan di BPSDM Jawa Timur dapat diadaptasi oleh organisasi lain untuk meningkatkan kualitas layanan, menemukan alamat situs web BPSDM, dan interaksi ramah dapat digunakan sebagai bagian dari strategi pemasaran untuk meningkatkan visibilitas dan penggunaan.

#### ***Information quality***

Penelitian ini mengevaluasi kualitas aksesibilitas, relevansi, keterbaruan, akurasi, dan nilai tambah dari website BPSDM Jawa Timur berdasarkan lima indikator utama. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan hasil dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berikut adalah analisis mendalam yang disajikan secara tinguely:

**1. Informasi yang cukup jelas.**

Wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa konten situs web BPSDM Jawa Timur yang disajikan/disampaikan dengan cara langsung dan tidak bertele-tele dan dapat dipahami dengan mudah oleh pengguna tanpa kesulitan. Observasi bahasa yang sederhana menghindari istilah teknis yang rumit dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti semua pengguna. Dokumentasi Konten disusun secara teratur, menggunakan heading, subheading, dan paragraf yang membantu pengguna mengikuti alur informasi dengan baik.

**2. Informasi yang dapat dipercaya**

Dari wawancara, responden sangat percaya apa yang disampaikan oleh BPSDM Jawa Timur bahwa Informasi berasal dari sumber yang kredibel secara langsung, informasi di situs web, terutama mengenai kegiatan dan layanan. Observasi juga mengonfirmasi referensi kegiatan BPSDM dari sumber asli yang mendukung klaim yang dibuat, untuk meningkatkan transparansi Dokumentasi mencatat menggunakan bahasa yang formal dan tata bahasa yang benar menunjukkan bahwa konten disusun dengan cermat dan profesional.

**3. Informasi yang relevan**

Wawancara mengungkapkan dengan beberapa responden bahwa konten yang disajikan oleh BPSDM Jawa Timur sangat relevan sesuai dengan kebutuhan dan minat pengunjung. Untuk mendapatkan pengetahuan baru. Observasi menunjukkan bahwa situs web menginformasikan yang mudah dibaca dan dipahami. Dokumentasi penyajian data yang digunakan informasi yang praktis dan aplikatif, seperti panduan, tips, atau statistik yang dapat diterapkan oleh pengguna juga menunjukkan bahwa konten telah diatur sesuai dengan prinsip-prinsip keterbacaan dan diuji sebelum dipublikasikan.

**4. Informasi yang mudah dibaca dan dipahami**

Wawancara mengungkapkan bahwa seluruh responden merasa informasi di situs web mudah dipahami, konten website dapat diakses dan dicerna dengan mudah relevan, dan menarik. Bahasa yang digunakan dianggap informatif dan sederhana. Observasi mendukung hal ini dengan menunjukkan bahwa struktur informasi disajikan dengan jelas dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pengguna. Dokumentasi gaya penyajian konten tetap konsisten untuk menciptakan pengalaman yang familiar bagi pengguna juga menunjukkan bahwa konten telah diatur sesuai dengan prinsip-prinsip sebelum dipublikasikan.

**5. Informasi yang cukup detail.**

Wawancara dengan para responden menyampaikan informasi website cukup detail BPSDM Jawa Timur menyediakan informasi yang lengkap dan mendalam pada keakuratan informasi yang disajikan karena situs menggunakan domain resmi pemerintah dan informasi didukung oleh dokumen serta sumber yang jelas. Observasi menunjukkan bahwa informasi di situs web tampak kredibel dengan referensi resmi yang menyertainya. Dokumentasi mendukung hal ini dengan mencatat bahwa prosedur penyediaan informasi mengikuti standar verifikasi dan dilengkapi dengan dokumen pendukung seperti foto, video, dan tautan sumber resmi.

Hasil triangulasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa situs web BPSDM Jawa Timur berhasil memenuhi kelima indikator kualitas yang diukur. Situs web ini mudah diakses setiap hari, menyediakan informasi yang relevan dan mudah dipahami, selalu up-to-date, memberikan informasi yang akurat, serta memberikan nilai tambah bagi penggunanya. Kombinasi wawancara, observasi, dan dokumentasi mengonfirmasi bahwa situs ini dikelola dengan baik untuk mendukung fungsi utama BPSDM Jawa Timur sebagai penyedia informasi dan layanan berbasis digital yang kredibel dan bermanfaat. Penelitian yang dilakukan oleh Al-Qeisi et al. (2014) menunjukkan bahwa relevansi dan akurasi informasi di situs web pemerintah memiliki korelasi positif dengan kepercayaan dan loyalitas pengguna. Selain itu, studi oleh Ahmed et al. Copyright (c) 2025 EDUTECH : Jurnal Inovasi Pendidikan Berbantuan Teknologi

(2018) menyoroti pentingnya pembaruan informasi secara rutin dalam mempertahankan kredibilitas platform digital layanan publik.

Implikasi dari kualitas informasi tersebut meliputi peningkatan jumlah pengunjung dan pengguna layanan di BPSDM Jawa Timur, pengembangan berkelanjutan untuk memastikan bahwa situs tetap relevan dan memenuhi kebutuhan pengguna, serta peningkatan interaktivitas yang tinggi yang dapat berfungsi sebagai saluran komunikasi dua arah yang efektif. Penelitian oleh Hasan dan Abuelrub (2015) menegaskan bahwa pendekatan berbasis pengguna dalam desain layanan mampu meningkatkan keterlibatan pengguna dan keberhasilan platform digital. Dengan mengakomodasi kebutuhan pengguna, situs web BPSDM Jawa Timur dapat dijadikan model bagi instansi lain dalam mengembangkan platform digital yang efektif.

### ***Service interaction quality***

Penelitian ini mengevaluasi beberapa aspek penting dari situs web BPSDM Jawa Timur, termasuk kemudahan pengunduhan dokumen, reputasi, kemudahan memberikan kritik/saran, keamanan, serta respons layanan dan pertanyaan publik. Analisis triangulasi dari wawancara, observasi, dan dokumentasi memberikan pemahaman yang mendalam terkait performa dan kualitas layanan situs web tersebut.

#### **1. Reputasi Website.**

Wawancara menunjukkan bahwa pengguna merasa website BPSDM Jawa Timur memiliki reputasi yang baik karena dikelola secara profesional, menggunakan sumber resmi, dan memberikan rasa aman. Observasi menegaskan hal ini dengan desain website yang profesional dan konten yang relevan serta akurat, yang mendukung citra positif lembaga. Dokumentasi mencatat bahwa situs web memfokuskan pada kualitas konten, transparansi, dan optimasi SEO serta keterlibatan media sosial untuk memperkuat reputasi.

#### **2. Menjaga Keamanan Interaksi**

Pengguna merasa masih kurang aman saat menggunakan website BPSDM Jawa Timur karena rentan pembobolan identitas dan situs web dikelola dengan baik, tanpa adanya kekhawatiran terkait masalah keamanan. Observasi menemukan bahwa situs web dilengkapi dengan sertifikat SSL dan firewall untuk menjaga keamanan data pengguna. Dokumentasi menegaskan bahwa situs web menggunakan protokol SSL/TLS dan melakukan audit keamanan rutin untuk mencegah potensi celah keamanan. Kebijakan privasi juga disajikan secara transparan.

#### **3. Ketersediaan ruang personalisasi pada website**

Wawancara dengan responden menunjukkan bahwa dokumen seperti materi webinar, jadwal diklat, dan aturan pelatihan mudah diunduh dengan kecepatan yang baik. Pengguna merasa puas dengan proses pengunduhan yang berjalan lancar tanpa kendala teknis. Observasi mendukung hal ini, dengan tata letak tautan pengunduhan yang jelas dan mudah diakses, serta tautan yang berfungsi dengan baik. Dokumentasi menunjukkan bahwa situs web dirancang dengan hierarki yang baik dan pengujian rutin dilakukan untuk memastikan semua tautan berfungsi dengan sempurna.

#### **4. Kemudahan dalam berinteraksi**

Responden wawancara menyatakan bahwa fitur "Kontak Kami" memudahkan mereka dalam memberikan kritik dan saran. Mereka dapat memilih berbagai saluran komunikasi, termasuk email, telepon, dan media sosial. Observasi menemukan bahwa fitur kontak ini terlihat jelas dan mudah diakses di halaman utama, dengan formulir kritik/saran yang intuitif dan berfungsi baik. Dokumentasi menunjukkan bahwa website menyediakan berbagai kanal untuk menerima umpan balik dan menggunakan analitik untuk memantau serta menanggapi kebutuhan pengguna.

### 5. Kesesuaian Layanan Yang Disajikan.

Wawancara menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan kemudahan akses layanan publik di website sesuai dengan tujuan dan minat target audiens melalui berbagai saluran komunikasi seperti telepon, email, dan media sosial. Pertanyaan publik dijawab dengan cepat, memberikan kesan layanan yang tanggap. Observasi mendukung hal ini, dengan akses informasi kontak yang jelas di halaman utama, dan saluran-saluran komunikasi tersebut aktif digunakan. Dokumentasi menunjukkan bahwa website memiliki proses pemantauan dan respon yang baik terhadap pertanyaan publik melalui berbagai saluran yang disediakan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa website BPSDM Jawa Timur berhasil memenuhi berbagai aspek yang penting. Melalui wawancara, peneliti berkolaborasi dengan pihak pengelola untuk memahami kebijakan internal, proses pengelolaan, serta tantangan yang dihadapi dalam menyediakan keterbukaan informasi publik. Aspek-aspek yang dievaluasi mencakup kemudahan pengunduhan dokumen, reputasi yang baik, kemudahan memberikan kritik/saran, meskipun masih terdapat kekurangan dalam memberikan keamanan serta respons layanan publik. Penelitian oleh Kim et al. (2017) menunjukkan bahwa reputasi situs web dan kemudahan interaksi secara signifikan memengaruhi tingkat partisipasi pengguna dalam platform digital pemerintah. Triangulasi dari wawancara, observasi, dan dokumentasi konsisten menunjukkan bahwa website ini dikelola dengan baik, memberikan layanan respons yang memadai, serta menciptakan interaksi positif dan aman bagi pengguna. Penelitian oleh Alawneh et al. (2018) menegaskan pentingnya aspek keamanan dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap situs layanan publik. Ini mencerminkan upaya yang baik dari pengelola situs dalam menyediakan platform yang efektif dan responsif bagi publik.

Implikasi dari kualitas layanan website BPSDM Jawa Timur meliputi peningkatan partisipasi pengguna yang memberikan umpan balik konstruktif untuk perbaikan layanan, peningkatan penggunaan layanan publik secara aktif melalui platform yang dipercaya, dan penekanan pada keamanan interaksi yang membuat pengguna merasa aman saat menggunakan website BPSDM. Penelitian oleh Rana et al. (2020) juga menunjukkan bahwa model pengelolaan situs yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna. Dengan demikian, model pengelolaan yang baik dan responsif yang diterapkan BPSDM Jawa Timur dapat menjadi acuan bagi organisasi lain.

### KESIMPULAN

Berdasarkan analisis terhadap keterbukaan informasi publik pada website BPSDM Jawa Timur, dapat disimpulkan bahwa situs ini secara keseluruhan telah memenuhi standar kualitas dalam tiga aspek utama: *usability*, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. Dari segi *usability*, website ini dirancang dengan tampilan yang responsif, navigasi intuitif, serta tata letak yang memudahkan pengguna, meskipun perlu peningkatan dalam mengakomodasi kebutuhan spesifik pengguna terkait informasi layanan publik dan organisasi. Dalam hal kualitas informasi, situs ini berhasil menyajikan konten yang terstruktur, relevan, dan terpercaya, sehingga meningkatkan kepercayaan pengguna. Sementara itu, kualitas interaksi layanan tercermin dari reputasi yang baik, keamanan data pengguna yang terjamin, dan desain yang mendukung interaksi yang nyaman dan aman. Dengan pengelolaan yang lebih konsisten serta peningkatan fitur sesuai kebutuhan pengguna, website ini memiliki potensi besar untuk terus meningkatkan fungsinya sebagai platform keterbukaan informasi publik yang efektif.



**DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmed, R., Irfan, M., & Islam, T. (2018). Impact of website quality on user satisfaction in public sector: Evidence from e-government portals. *Telematics and Informatics*, 35(6), 1571–1587. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2018.03.007>
- Alawneh, A., Abuali, A., & Saad, A. (2018). Trust and usability in e-government services: An empirical investigation. *Journal of Global Information Management*, 26(3), 56–77. <https://doi.org/10.4018/JGIM.2018070103>
- Al-Qeisi, K., Dennis, C., Alamanos, E., & Jayawardhena, C. (2014). Website design quality and usage behavior: Unified theory of acceptance and use of technology. *Journal of Business Research*, 67(11), 2282–2290. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2014.06.016>
- Chen, Y., Park, H. W., & Kim, H. (2020). The effect of web design on user experience and satisfaction: A comprehensive study. *Journal of Web Design and User Experience*, 15(2), 98–115.
- Chen, Y.-L., Chen, C.-H., & Huang, T.-H. (2018). The effect of website quality on user trust and satisfaction: A case study of government websites. *Government Information Quarterly*, 35(3), 455–467. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.06.003>
- Dawes, S.S. & Helbig, N. 2010. *Information Strategies for Open Government: Challenges and Prospects for Deriving Public Value from Government Transparency*. Presented at the 9th International Federation for Information Processing (IFIP) WG 8.5 International Conference (EGOV 2010), Lausanne, Switzerland, 29 August–2 September.
- 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 IT to Transform the Effectiveness and Efficiency of Government*. *Journal E-Government and Information Technology*, Pg. 27.
- Gopal, R., Varma, S., & Pillai, P. (2020). Evaluation of e-governance websites: A usability perspective. *Journal of Digital Information Management*, 18(5), 312–321. <https://doi.org/10.6025/jdim/2020/18/5/312-321>
- Gronlund & Horan. 2004. *Introducing E-Gov: History, Definitions, and Issues*. *Communications of the Association for Information Systems* (Vol: 15, hal: 713–729).
- Hasan, L., & Abuelrub, E. (2015). Assessing the quality of web sites. *Applied Computing and Informatics*, 11(1), 10–29. <https://doi.org/10.1016/j.aci.2014.06.001>
- Kim, S., Kim, H., & Lee, S. (2017). Does digital government improve public satisfaction? An empirical analysis of e-government services in Korea. *Government Information Quarterly*, 34(3), 438–448. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.07.002>
- Rana, N. P., Dwivedi, Y. K., & Williams, M. D. (2020). Assessing citizen satisfaction with e-government services: A systematic literature review. *International Journal of Information Management*, 54, 102–135. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.102135>
- Rana, N. P., Dwivedi, Y. K., Williams, M. D., & Clement, M. (2021). Digital transformation in the public sector: Understanding website effectiveness in promoting trust and satisfaction. *Public Administration Review*, 81(4), 720–737. <https://doi.org/10.1111/puar.13392>
- Treiblmaier, H., & Pinterits, M. (2021). Accessibility and usability in public sector websites: Meeting diverse user needs. *Journal of Information Systems in Public Administration*, 10(4), 65–82.

