

KAPABILITAS PEMERINTAH KOTA BATAM DALAM PENGELOLAAN WEBSITE TAHUN 2021-2022

Oleh: David Vito Siagian

Pembimbing : Rury Febrina, S.IP, M.Si

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R.Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293

Telp/Fax: 076163277

ABSTRACT

A government website is an official website managed by a government agency or institution to provide information and public services online. A government website is one manifestation of an electronic-based government system that is currently a program implemented by all regions in Indonesia. This research is located in Batam City, which in 2021-2022 became the city with the second lowest fulfillment of public service standards in the Riau Islands Province and had an electronic-based government system planning index that decreased in 2022 compared to 2021. The purpose of this study is to describe the capabilities of the Batam City Government in managing the website in 2021-2022. The method in this study uses a qualitative approach and a qualitative descriptive research type. The theory used is the capability theory of e-government Capability Theory according to the Harvard JFK School of Government with 3 indicators 1) Support 2) Capacity 3) Value. The results of this study are based on the theory of the Harvard JFK School of Government on the support indicator indicating that objectives have been determined, funds, technology, human resources have been allocated, and the institution of website management has been formed, on the capacity indicator the fulfillment of finances in management is adequate, the availability of technology is still inadequate and the number and skills of human resources are still lacking, for the value indicator seen from the community satisfaction index it is quite good, but the website is still at the stage of inconsistent transactions. The conclusion of this study is that the capability of the Batam City Government is not optimal on the capacity and value indicators, suggestions for the Batam City Government to improve website development to the horizontal integration stage, by improving the fulfillment of technological infrastructure and the fulfillment of the number and skills of human resources needed.

Keywords: Local Government, Management, Website.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi membawa perubahan pada cara pandang dan perilaku masyarakat di setiap segi kehidupan (Yoga, 2018), hal ini kemudian memacu pemerintah untuk meningkatkan kapabilitasnya untuk dapat menerapkan teknologi informasi dan komunikasi di dalam pemerintahan atau lebih dikenal dengan *e-government*.

Kapabilitas yang harus pemerintah miliki untuk dapat menggunakan teknologi informasi didalam pemerintahan terbagi menjadi 4 kapabilitas atau kemampuan, menurut (soumaya, 2017), keempat kapabilitas tersebut adalah kapabilitas strategis yang berkaitan dengan kemampuan membuat visi, perumusan serta penerapan strategi, kapabilitas proyek yaitu pengembangan pengetahuan, manajemen waktu, pembinaan dan pelatihan, kapabilitas teknologi sebagai kemampuan infrastruktur dan juga

keterampilan teknologi informasi dan kapabilitas bisnis yang mencakup kemampuan operasional dan fungsional.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government menjadi salah satu awal dimulainya era penerapan *e-government* di Indonesia, sebagai pendorong pemerintah untuk dapat mengembangkan kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik mengatur lebih spesifik terkait penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik, sesuai Pasal 3 Perpres ini dimana ruang lingkup peraturan presiden ini mencakup tata kelola sistem pemerintahan berbasis elektronik, manajemen SPBE, audit teknologi informasi dan komunikasi SPBE, penyelenggaraan SPBE, percepatan sampai pada pemantauan dan evaluasi sistem pemerintahan berbasis elektronik. Pada rencana strategis nasional tepatnya bagian layanan SPBE yang terdapat pada Perpres ini disebutkan pula pentingnya keberadaan portal atau website pemerintah daerah yang mampu mengintegrasikan semua layanan pemerintahan berbasis elektronik.

Sejalan dengan pentingnya keberadaan website pemerintah daerah, Pemerintah Kota Batam yang mulai melakukan pengembangan sistem pemerintah berbasis elektronik dengan dibentuknya Peraturan Walikota Batam Nomor 40 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Batam, selain itu penelitian tentang website pemerintah yang di di Kota Batam, sangat penting melihat Kota Batam sebagai kota industri dan mulai meningkatkan diri untuk menjadi kota pariwisata, keberadaan

website Pemerintah Kota Batam dapat menunjang terwujudnya tujuan tersebut.

Gambar 1
Tampilan Website Pemerintah Kota Batam (batam.go.id) Tahun 2021-2022



Sumber: *webarchive.Batam.go.id 2023*

Dengan indikator 6 konten yang merupakan konten minimum yang harus tersedia berdasarkan Panduan Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Daerah oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika, 5 Agustus 2003, yaitu Selayang pandang yang menjelaskan secara singkat tentang pemerintah daerah bersangkutan (Sejarah, lambang dan arti lambang, moto, lokasi dalam bentuk peta, visi dan misi), berikutnya pemerintah daerah yang menjelaskan struktur organisasi, geografi yang menjelaskan topografi, demografi, cuaca dan iklim, sosial dan ekonomi, budaya. Selanjutnya peta wilayah, peraturan atau kebijakan daerah, berita tentang lingkungan dan lembaga pemerintah daerah. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa pemenuhan konten minimal pada website Pemerintah Kota Batam menjadi yang paling rendah di Provinsi Kepulauan Riau.

Menurut Indrajit di dalam (Nugraha, 2018) untuk dapat mewujudkan penyelenggaraan *e-government* harus memiliki kemampuan, kemampuan tersebut dapat dilihat dari tiga elemen, yaitu support yang merupakan keinginan dengan sungguh untuk menerapkan, capacity sebagai pemenuhan sumber daya yang cukup, dan juga value yang hubungannya dengan kebermanfaatannya bagi masyarakat. elemen elemen tersebutlah yang menentukan apakah penerapan sistem

pemerintahan berbasis elektronik dapat berjalan dengan baik.

Kapabilitas menurut Moenir dan Maryuhemri (2016), berasal dari akar kata “mampu” yang merupakan kemampuan untuk melaksanakan tugas dan kegiatan dengan berhasil dalam menghasilkan produk atau jasa dengan baik. Definisi ini menunjukkan bahwa produk atau jasa yang dihasilkan sangat dipengaruhi oleh kapabilitas dalam melaksanakan tugas dan kegiatan, dengan kata lain kapabilitas dan hasil kinerja adalah hal yang berbanding lurus, dimana semakin tinggi kapabilitas maka akan semakin baik hasil kinerja yang dihasilkan.

Menurut (Marcelo Iribaren, 2008) kapabilitas dalam penerapan *e-government* terbagi menjadi lima level yaitu level pertama adalah *Initial* yang merupakan level awal penerapan *e-government*, level kedua adalah *Developing* yang merupakan tahap berkembang, dimana sudah mulai adanya inisiatif, walaupun sumber daya yang dikerahkan belum maksimal, level ketiga adalah *Defined* tahap ini adalah tahap terdefinisi, dimana visi, misi, kebijakan dan telah direncanakan sumber daya keuangan yang cukup untuk mendukung inisiatif, selanjutnya level *Managed* yaitu tahap terkelola dimana perencanaan strategi IT menjadi praktik standar, adanya sistem evaluasi, level terakhir adalah *Optimized and Integrated* tahap ini adalah level dioptimalkan dan terintegrasi dimana adanya perubahan secara berkala disesuaikan dengan kebutuhan klien, personel, klien dan mitra dipertimbangkan saat visi *e-government* dikembangkan.

Terdapat dua pendekatan dalam progress kapabilitas, yang mana mengacu pada kemampuan yang mendukung terlaksananya proyek *e-government*, kemampuan ini dibagi menjadi dua kelompok, yaitu kapabilitas manajemen perubahan yang menekankan aspek manusia dan organisasi, kapabilitas ini

memfasilitasi isu-isu seperti sumber daya manusia, pengembangan pribadi dan organisasi, selanjutnya adalah kapabilitas proyek yang merupakan pendekatan yang lebih bersifat tekno-ekonomi terhadap kemajuan, fokusnya adalah pada manajemen hasil akhir, bagaimana merencanakan, mengatur, mengoordinasikan, dan menilai hasil akhir.

Dengan melihat kapabilitas dalam pengelolaan, yaitu berkaitan dengan perencanaan, pengalokasian sumber daya, pelaksanaan, dan juga monitoring hasil dapat memberikan gambaran terkait dengan kekurangan yang menjadi penyebab belum maksimalnya penyelenggaraan website Pemerintah Kota Batam dalam memberikan manfaat berupa pelayanan dalam bentuk informasi maupun pelayanan administrasi lainnya.

B. Rumusan Masalah

“Bagaimana Kapabilitas Pemerintah Kota Batam Dalam Pengelolaan Website Tahun 2021-2022?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah “Bertujuan Untuk mendeskripsikan Kapabilitas Pemerintah Kota Batam Dalam Pengelolaan Website Tahun 2021-2022.”

D. Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan dapat menjadi bahan kajian ilmiah untuk studi Ilmu Pemerintahan khususnya tentang Kapabilitas Pemerintah dalam penerapan *e-government*.
2. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi masyarakat dan juga Dinas terkait untuk dijadikan masukan dalam pengembangan website Pemerintah Kota Batam.

E. Kerangka Teori

1. Digitalisasi Pemerintahan.

Saat ini konsep digitasi, digitalisasi, dan transformasi digital menjadi elemen kunci dalam melakukan modernisasi di berbagai sektor, termasuk pemerintahan. Menurut Santoso dalam (Hidayah, 2024) Digitasi merupakan pemindahan data ke media elektronik dengan cara pemindaian dan Teknik lainnya dari media yang semula analog atau cetak. Dalam konteks pemerintahan, digitasi berarti mengubah arsip fisik menjadi format digital yang mudah dikelola dan diakses.

Selanjutnya digitalisasi yang adalah perkembangan yang terjadi pada masyarakat yang sudah tidak dapat dipisahkan dari pemanfaatan perangkat elektronik (Mumtaz, 2021). Dengan adanya digitalisasi pemerintahan dapat meningkatkan proses administrasi dan layanan publik, yang memungkinkan pelaksanaan layanan yang lebih cepat, transparan, dan dapat diakses oleh masyarakat dimana saja. Namun digitalisasi bukanlah tujuan akhir, untuk dapat memanfaatkan sepenuhnya potensi digital, pemerintah perlu bergerak menuju transformasi digital, dimana Danur dalam (Ikima Farhani, 2021) menjelaskan transformasi digital sebagai perubahan yang terjadi terkait dengan penanganan pekerjaan yang kemudian memanfaatkan teknologi untuk mewujudkan efektifitas dan efisiensi, dan menjadi rujukan pada masa depan. Transformasi digital melibatkan perubahan mendasar dalam cara kerja pemerintah, dengan fokus pada inovasi, kolaborasi lintas sektor dan pendekatan yang berpusat pada kebutuhan masyarakat.

Pentingnya digitalisasi pemerintahan dan Transformasi digital dapat memberikan tiga manfaat yaitu dapat meningkatkan kualitas dan efisiensi pemberian layanan, dapat mendorong partisipasi warga negara dalam lembaga dan proses demokrasi, dan dapat meningkatkan transparansi proses administrasi. Untuk dapat melihat tahapan perubahan kematangan pada pemerintahan digital, dapat menggunakan *digital*

government maturity model (DGMM), maturity dalam hal ini menunjukkan keadaan pertumbuhan sebagai peningkatan berkelanjutan dari fase yang dinilai rendah selanjutnya fase dengan nilai lebih tinggi (Karimah, 2020).

2. Kapabilitas *E-Government*

Menurut Moenir dan Maryuhemri (2016) kapabilitas berasal dari akar kata “mampu” yang merupakan kemampuan untuk melaksanakan tugas dan kegiatan dengan berhasil dalam menyediakan produk atau jasa sesuai dengan tujuan dan harapan. Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti kemampuan atau kecakapan dalam melakukan sesuatu, dari hal ini maka kapabilitas dapat dikatakan juga dengan kemampuan dan kecakapan.

Kapabilitas penerapan *e-government* sebagai bentuk digitalisasi menurut Harvard JFK School of Government dalam Maesaroh (Maesaroh, 2018) perlu memperhatikan tiga elemen berikut :

Support

Elemen dukungan adalah keinginan pemerintah dalam melaksanakan pemerintahan elektronik dengan sungguh sungguh, tanpa adanya dukungan ini, dapat dikatakan akan sulit untuk menjaga inisiatif pembangunan dan pengembangan pemerintahan elektronik berjalan mulus. Yang dimaksud dengan dukungan bukan hanya diimplementasikan lewat kata, namun dalam bentuk hal hal berikut:

- a. Disepakati kerangka *elektronik government*
Kerangka *e-government* yang dimaksud dalam hal ini berkaitan dengan ketersediaan aturan yang menjadi payung hukum dan aturan main, disertai dengan ditugaskannya lembaga sebagai penanggung jawab utama dalam pengambilan inisiatif.
- b. Dialokasikannya sejumlah sumber daya finansial, manusia dan infrastruktur untuk dapat menciptakan lingkungan yang

kondusif dalam mengembangkan *e-government*.

Capacity

Yang dimaksud pada elemen ini berkaitan dengan unsur keberdayaan atau kemampuan untuk dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Terdapat tiga hal yang setidaknya tersedia, elemen tersebut, yaitu:

- a. Sumber daya finansial
Ketersediaan sumber daya finansial sebagai pendukung dapat dilakukannya inisiatif dari pemerintah.
- b. Infrastruktur dan teknologi.

Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi, karena ketersediaan infrastruktur dan teknologi madalah kunci dari berhasilnya penerapan pemerintahan elektronik.

- c. Sumber daya manusia.
Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki keahlian dan kompetensi serta dengan jumlah ideal yang dapat digunakan agar berjalan sesuai yang diinginkan.

Value

Elemen sebelumnya dilihat dari sisi pemberi layanan yaitu pemerintah. Inisiatif pemerintah hanya dapat terjadi jika terdapat masyarakat atau pihak yang merasa diuntungkan, hal ini dapat dilihat dari seberapa besar manfaat yang dihasilkan dari pelaksanaannya.

Faktor faktor tersebut yang menjadi penentu keberhasilan maupun kegagalan dalam penerapan *e-government* dan penting untuk dapat diperhatikan dan dijalankan demi menerapkan pemanfaatan yang baik. Karena hal tersebut peneliti memilih menggunakan teori kapabilitas *e-government*.

F. Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, Menurut Bogdan dan Taylor dalam (Abdussamad, 2021) penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang kemudian mengharapkan data yang dihasilkan berupa kata kata maupun lisan dari orang yang diamati, kemudian menghasilkan data deskriptif. Dengan itu maka penulis akan memaparkan hasil penelitian tentang bagaimana kapabilitas Dinas Komunikasi dan Informatika dalam pengelolaan Website Pemerintah Kota Batam Tahun 2021-2022.

G. Hasil Dan Pembahasan

1. Support

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Irwansyah, S.T., terkait dengan tujuan adanya website Pemerintah Kota Batam :

“Untuk website ini sebagai jembatan penghubung antara kita sama masyarakat, terus sebagai pelayanan kita informasi kepada publik dan ini sebagai rumahnya orang di arahkan ke layanan yang ada.” (Wawancara bersama Bapak Irwansyah S.T., Pranata Hubungan Masyarakat Muda Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam, 26 Maret 2024)

“Sebagai salah satu bentuk arahan dari pimpinan Bapak Wali Kota kita, jadi untuk dikembangkan dalam mengikuti perkembangan teknologi, mewujudkan pemerintah dan pelayanan berbasis TIK yang terintegrasi dan mudah diakses oleh masyarakat” (Wawancara bersama Bapak Irwansyah S.T., Pranata Hubungan Masyarakat Muda Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam, 26 Maret 2024)

Selain dari hasil wawancara di atas berdasarkan Rencana Strategis Perubahan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam Tahun 2021-2026 menjelaskan bahwa portal batam.go.id adalah sebuah website yang menyediakan semua informasi dan aplikasi yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Batam. Portal ini terdiri dari 4 (empat) kategori utama, yaitu

pengaduan online, daftar aplikasi, media center dan website OPD.

Terdapat tiga bidang yang terlibat dalam pengelolaan website, yaitu Bidang Penyelenggaraan E-Government, Bidang Pengelolaan Informasi Publik dan Persandian, dan juga Bidang Komunikasi dan Kehumasan hal ini sesuai dengan menu yang tersedia pada website.

“Dalam website ini ada namanya menu menu yang terkait sama bidang, kita terkait dengan menu pelayanan pengaduan dan PPID, jadi ini rumahnya, orang mau diarahkan kemana, pengaduan online bidang kita, PPID. Untuk yang handle rumah dari ini semua PE (Penyelenggaraan E-Government)”. (Wawancara bersama Bapak Irwansyah S.T., Pranata Hubungan Masyarakat Muda Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam, 26 Maret 2024)

“Saya itu Bidang Penyelenggaraan E-Gov menangani pengembangan aplikasi, jaringan internet, termasuk infrastrukturnya dan tata kelola e-gov tata kelola SPBEnya, dalam case penelitian ini bagian kami dari sisi membuat websitenya, lalu setelah selesai kita serahkan ke yang terkait pengelolaannya, atau pemilik layanan dari aplikasi dan website, kalau bagian saya itu mengembangkannya.”(Kepala Bidang Penyelenggaraan E-Government Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam, 18 April 2024)

Selain dari kedua bidang tersebut, Bidang Komunikasi dan Kehumasan berperan mengelola website media center yang merupakan website yang menyediakan berita seputar Pemerintah Kota Batam, hal ini berdasarkan keterangan dari Bapak Anro Sandjaja S.T yang merupakan bagian dari dokumentasi Bidang Komunikasi dan Kehumasan. Dari hasil wawancara tersebut ketiga bidang memiliki peran masing masing, dimana Bidang Penyelenggaraan E-Government sebagai pengelola teknis dan Bidang

Pengelolaan Informasi Publik dan Persandian dan Bidang Komunikasi dan Kehumasan sebagai pengelola konten.

Peraturan yang berkaitan dengan keberadaan website ini dalam kurun waktu tahun 2021-2022 adalah Peraturan Wali Kota Batam No.06A Tahun 2006 Tentang Pengembangan E-Government di Lingkungan Pemerintah Kota Batam dan kemudian digantikan dengan Peraturan Wali Kota Batam Nomor 40 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Batam

2. Capacity

Capacity adalah adanya kemampuan dan keberdayaan pemerintah setempat untuk dapat mewujudkan tujuan yang menjadi “impian” e-government terkait untuk dapat dijadikan kenyataan. Terdapat tiga hal minimum yang dalam hal ini paling tidak dimiliki oleh pemerintah untuk dapat melakukan pengelolaan dengan baik yaitu sumber daya keuangan, sumber daya manusia dan infrastruktur.

Terkait dengan sumber daya keuangan berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam Tahun 2021 dan 2022 anggaran dan realisasi anggaran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam adalah sebagai berikut :

Tabel 1
Ketersediaan dan Realisasi Anggaran
Terkait Dengan Sistem Pemerintahan
Berbasis Elektronik Tahun 2021-2022

No	Program	Anggaran		Realisasi	
		2021 (Rp)	2022 (Rp)	2021 (Rp)	2022 (Rp)
1.	Program Aplikasi Informatika	4.361.049.000	4.693.471.262	3.926.216.572 (90,03%)	4.198.735.723 (89,46%)
2.	Program Penyelenggaraan Persandian Untuk Pengamanan Informasi	65.793.000	92.161.200	59.854.535 (90,97%)	82.899.296 (89,95%)
3.	Program Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten Kota	7.587.742.904	7.549.338.637	6.694.008.092 (88,2%)	7.224.752.007 (95,70%)

Sumber: LKJIP Diskominfo Kota Batam Tahun 2021-2022

Tabel di atas menunjukkan besaran anggaran dan realisasi anggaran yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam pada tahun 2021-2022. Terkait dengan anggaran dalam pengelolaan website ketersediaan anggaran berkaitan dengan pengelolaan teknis pada website, untuk itu Kepala Bidang Penyelenggaraan E-Government berpendapat sebagai berikut :

“Kalau anggaran khusus domain batam.go.id cukup sulit menjabarkannya, tapi anggaran yang terkait dengan aplikasi informatika karena website ini dikategorikan aplikasi juga kita ada setiap tahunnya, dan saya rasa cukup ” (Kepala Bidang Penyelenggaraan E-Government Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam, 18 April 2024).

Selain itu Bapak Irwansyah S.T., juga berpendapat sebagai berikut :

“Untuk pengelolaan konten website sendiri kita anggaran itu gak ada, website itu kan cuma berbentuk host (hosting), kita cuma mengupdate jadi ga perlu ada anggaran.” (Wawancara bersama Bapak Irwansyah S.T., Pranata Hubungan Masyarakat Muda Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam, 26 Maret 2024).

Selain dengan kapasitas anggaran, juga perlu dilihat kapasitas dalam hal sumber daya manusia, Berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam tahun 2021 dan 2022, dalam rangka menjalankan tugas dan fungsinya didukung oleh pegawai dengan jumlah 32 orang PNS, 6 orang tenaga honorer, 2 orang tenaga ahli humas, 18 orang tenaga ahli IT, 12 orang operator CCTV dan call center 112, 6 orang tenaga fotografer, 1 orang tenaga vidiografer, 6 orang tenaga jurnalis. Secara keseluruhan berdasarkan LKJIP belum memenuhi jumlah ideal pegawai dibandingkan dengan beban kerja

walau sudah menyertakan jumlah tenaga bantuan dan tenaga teknis yang ada.

Terkait dengan sumber daya manusia dalam pengelolaan website Pemerintah Kota Batam, terdapat beberapa pendapat sebagai berikut :

“Sebenarnya untuk pengelolaan website sendiri kita di support juga dari tim IT PE (Penyelenggaraan E-Government) kalo input datanya kita sendiri jadi kalo ada masalah masalah tentang terkait website infrastruktur ataupun jaringan kita biasanya komunikasi ke bidang PE, nah mereka kan ada tim tim ahli juga tu tim IT.” (Wawancara bersama Bapak Irwansyah S.T., Pranata Hubungan Masyarakat Muda Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam, 26 Maret 2024).

Bidang Penyelenggaraan E-Government sebagai bidang yang melaksanakan pengelolaan secara teknis, dilakukan oleh bagian pengembangan aplikasi yang berjumlah 15 orang, secara khusus pada support website dilakukan oleh 3 orang, namun support dilakukan bukan hanya pada domain utama pada website, namun semua website OPD yang ada di Batam. Dengan hal ini terdapat pendapat sebagai berikut :

“Ketika menangani permasalahan pada website dilakukan satu orang, sebenarnya tim si, tapi tim dibagi ya, tapi ketika ada gangguan satu orang itu yang menangani, untuk menangani terkait support pada website cukup, mungkin untuk permasalahan yang lebih besar cukup, tapi memerlukan beberapa jam tergantung pada skala masalahnya”. (Kepala Bidang Penyelenggaraan E-government Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam, 18 April 2024).

Bapak Anro Sandjaja S.T., yang merupakan bagian dari pengelola media center juga mengungkapkan bahwa ketersediaan sumber daya manusia sudah mencukupi, ditambah dengan memberdayakan tenaga honorer yang ada.

Selain itu berkaitan dengan peningkatan keterampilan dan keahlian yang dimiliki pegawai, berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam tahun 2021-2022 kerap dilakukan pelatihan pelatihan dan sertifikasi seperti GCIO, CND dan pelatihan Vulnerability Assessment Analyst, sandiman dll.

Selanjutnya berkaitan dengan infrastruktur yang dimiliki Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam, guna mendukung pengelolaan website Pemerintah Kota Batam, berdasarkan LKjIP Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam Tahun 2021-2022, berikut infrastruktur yang berhubungan dengan pengelolaan website :

Tabel 2
Infrastruktur yang Tersedia pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam Tahun 2021-2022

No	Jenis Barang	Jumlah		Sumber: LKJI P Diskomin fo Kota
		2021	2022	
1.	Server	13	13	
2.	Komputer	55	61	
3.	Acces point	6	6	
4.	Switch	20	20	
5.	UPS	19	19	

Batam Tahun 2021-2022

Secara umum jumlah infrastruktur terkait dengan penyelenggaraan e-government dalam hal ini website, milik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam berdasarkan LKjIP sudah cukup ideal jika dibandingkan kebutuhan barang untuk menunjang beban kerja dinas, akan tetapi berdasarkan LKjIP tersebut perlu dilakukan perubahan untuk perangkat komputer dengan spesifikasi yang lebih tinggi untuk memaksimalkan kinerja.

Berkaitan dengan infrastruktur dalam pengelolaan website, Kepala Bidang Penyelenggaraan E-Government Bapak Tyas Satria Manggala, S.STP., berpendapat sebagai berikut:

“Dari sisi infrastruktur cukup, karna ya itu pasti semakin banyak konten yang terisi otomatis ya pasti ada penambahan infrastruktur, tapi untuk saat ini cukup dengan dimaksimalkan.”

Selain itu Bapak Irpan Syarif Hsb Sub Koordinator Urusan pengembangan aplikasi juga memberikan tanggapan sebagai berikut :

“Untuk infrastruktur masih kurang, namun dicukupkan, karna kita juga ada beberapa aturan yang tidak lagi semudah dulu membeli perangkat keras, Perpres SPBE dan turunannya dicukupkan, artinya dengan keadaan segitu begitulah yang ada kalau ada server yang lebih mumpuni maka kita backup nya kecepatannya bisa kita tingkatkan, bukan berarti kurang, namun dicukupkan segitulah adanya.”

Bapak Anro Sandjaja S.T., yang merupakan bagian dari pengelola media center berpendapat terkait dengan infrastruktur pendukung dalam penyediaan berita seperti kamera dan lain lain sudah cukup memadai, untuk mendorong kinerja dalam peliputan berita dan tugas lainnya.

3. Value

Elemen pertama dan juga kedua pada penjelasan sebelumnya berkaitan dengan pemerintah selaku penyedia website atau layanan (supply side). Namun tidak kalah penting untuk dapat melihat kebermanfaatan adanya website bagi pemerintah dan juga dari sudut pandang masyarakat sebagai pengguna atau pihak penerima layanan yang ada pada website.

Jumlah kunjungan pada website Pemerintah Kota Batam cukup besar . kunjungan pada website tahun 2022 adalah 9.431.043 kali merupakan jumlah yang cukup besar. Selain dari jumlah pengguna layanan yang cukup besar, indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi pada tahun 2021 dengan target 85% tercapai 83% dan pada tahun 2022 dengan target 86 tercapai 86,34.

Selain itu Kota Batam juga mendapat penghargaan dari Komisi Informasi Provinsi Kepulauan Riau Anugerah Keterbukaan Informasi Publik dengan kategori informatif ada tahun 2021 dan 2022. Dari data yang diperoleh tersebut menunjukkan keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang baik terutama dalam pelayanan informasi.

Tabel 3
Indeks Kepuasan Masyarakat Penerima Layanan Informasi Tahun 2019-2022

Uraian	2019	2020	2021	2022
Indeks Kepuasan Masyarakat yang memperoleh layanan informasi	77	85	83	86,34

Sumber: LKjIP Diskominfo Kota Batam Tahun 2021-2022

Tabel di atas Berdasarkan pada LKjIP Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Tahun 2021-2022 menunjukkan Indeks Kepuasan masyarakat yang menunjukkan tingkat kepuasan, pada tahun 2021 dan 2022 indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi yang diberikan Pemerintah Kota Batam secara berturut turut adalah adalah 83 dan 86,34 dan sudah sesuai dengan target yang ingin dicapai Diskominfo Kota Batam.

PENUTUP

H. Kesimpulan

berdasarkan penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa kapabilitas Pemerintah Kota Batam dalam pengelolaan Domain website Pemerintah Kota Batam belum maksimal, berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. *Support* pada pengelolaan website Pemerintah Kota Batam sudah berjalan cukup baik dengan telah diaturnya tujuan, dasar hukum, dan kelembagaan, serta telah dialokasikan sumber daya manusia, keuangan dan infrastruktur pendukung.
2. *Capacity*, dalam melihat ketersediaan anggaran sudah cukup memadai, namun pemenuhan infrastruktur yang mencukupi dan aparatur yang memiliki kompetensi belum maksimal dilaksanakan ditandai dengan belum terpenuhinya infrastruktur pendukung, jumlah serta kompetensi sumber daya manusia pengelola website.
3. *Value*, pada indikator value berdasarkan indeks kepuasan penerimaan informasi oleh masyarakat sudah mencapai nilai yang diinginkan, namun indeks tersebut tidak sesuai dengan pemenuhan informasi yang ada pada website yang masih dirasa kurang oleh masyarakat. selain itu dalam penilaian kematangan website tingkat kematang masih berada pada tahap transaksi, namun terjadi inkonsistensi perkembangan berkaitan dengan tahap katalog yang belum terpenuhi.

I. Saran

Berdasar pada hasil pembahasan terkait dengan Kapabilitas Pemerintah Kota Batam dalam Pengelolaan website tahun 2021-2022, penulis memberi saran sebagai berikut:

1. Kepada Dinas Komunikasi dan Informatika terkait pengelolaan website Pemerintah Kota Batam perlu melakukan peningkatan terhadap infrastruktur dan penambahan jumlah aparatur yang memiliki kompetensi di bidang design website, keamanan website dan juga statistik.

2. Kepada Pemerintah Kota Batam untuk mendorong perkembangan *e-government* Kota Batam untuk sampai pada tahap integrasi baik vertikal maupun horizontal dengan cara pengintegrasian data dan informasi dengan lembaga yang ada di atas maupun sejajar.

J. Daftar Pustaka

Buku

- Achmad Nurmandi, D. K. (2019). *Teknologi Informasi Pemerintahan*. Bandung: KAPSIPI.
- Endah Marendah Ratnaningtyas, R. S. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Mohamad, M. (2009). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE.
- Sina, I. (2022). *Metodologi Penelitian*. Bandung: Widina Bhakti Persada
- Supanto, F. (2019). *Manajemen Strategi Organisasi Publik dan Privat*. Malang: Empatdua Media.
- Purnia, D. S., & Alawiyah, T. (2020). *Metode Penelitian Strategi Menyusun Tugas Akhir*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Jurnal

- Agron, B. F. (2015). Measuring e-Government Maturity: A Meta-Synthesis Approach. *SEEU Review*, 53-69 Vol.11. DOI: 10.1515/seeur-2015-0028
- Appel-Meulenbroek, V. D. (2021). *Handbook of Management Theories and Models for Office Environments and Services*. Routledge, doi:10.1201/9781003128786.
- Irawan, B. (2015). E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma*, 200-209.
- Karimah, R. Y. (2020). Digital Government Evolution and Maturity Models: A Review. *Open International Journal Of Informatics (OIJI)*, 70-87 vOL.8.
- Lia Muliawaty, S. H. (2020). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 13.
- Maesaroh (2018). Analisis Pengembangan E-Government di Kabupaten Kendal. *Journal of Public Policy and Management Review*, 4-6. Doi: 10.14710/jppmr.v7i3.21156
- Mahyddin, H. (2008). Kapabilitas Organisasi Publik. *AKMEN Jurnal Ilmiah*, 319-320. Vol.5.
- Marthalina. (2022). Kualitas Pelayanan Melalui Website Dan Media Sosial Dalam Menyediakan Layanan Yang Handal Di Masa Pandemi Covid 19 Di Kota Batam. *Jurnal Media Birokrasi*, 77-93. Vol.4. <https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2428>
- Maslan, Andi. (2014). Pengukuran Kualitas Layanan Website Pemerintah Kota Batam Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Teknik Informatika*. Universitas Putra Batam
- Masyhur, F. (2014). Kinerja Website Resmi Pemerintah Provinsi di Indonesia Official Website Performance Local Government in Indonesia. *Jurnal Pekommas*, 9-14.
- Mukhlisahtul Amaliah, H. H. (2023). Analisis Aksesibilitas Website Pemerintah Provinsi Indonesia Sebagai Implementasi Corporate Digital Responsibility terhadap E-

- Government. *Prologia*, 473-486.Vol.7
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 32-42.Vo.2
- Rosady, T. (2018). Standarisasi Pengembangan Electronic Government Berdasarkan Unpan(United Nations Online Network In Public Administration and Finance) Untuk Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Manajemen*, 15.Vol 2.
<https://doi.org/10.56662/administras.v2i2.56>
- S, S. Y. (2018). Perubahan Sosial Budaya Masyarakat Indonesia Dan Perkembangan Teknologi Komunikasi. *Al-Bayan*, 29-46.Vol.24
DOI: <http://dx.doi.org/10.22373/albayan.v24i1.3175>
- Saputra, E. N. (2023). Kapabilitas Pemerintah Kota Pekanbaru Dalam Merespon Prostitusi Menggunakan Sarana Media Online Tahun 2020-2022. *Jom Fisip*, Vol.10.
- Silalahi, M. (2013). Pengaruh Pemanfaatan Website Pemerintah Kota Batam Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Batam (Suatu Survei Pada Kec. Sagulung Batu Aji). *Computer Based Information System Journal*, 1.1.Vol.1
- Yohana, N. (2013). Pengelolaan Website Sebagai E-Government Oleh Pemerintah Kota Pekanbaru Dalam Penyampaian Informasi Bagi Masyarakat.
- Yoga, S. (2018). Perubahan Sosial Budaya Masyarakat Indonesia dan Perkembangan Teknologi Komunikasi. *Al-Bayan*, 29-46. Vol.1
DOI: <http://dx.doi.org/10.22373/albayan.v24i1.3175>

Sumber dari Peraturan Perundang Undangan :

1. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
2. Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
3. Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
4. Peraturan Walikota Batam No.06A Tahun 2006 Tentang Pengembangan E-Government di Lingkungan Pemerintah Kota Batam
5. Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Batam Nomor 40 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Pemerintah Kota Batam
6. Peraturan Walikota Batam Nomor 54 tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam.