

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Website merupakan sumber daya yang menyediakan data dan informasi yang dapat diakses oleh semua orang melalui internet. Bagi pemerintah, website merupakan media informasi kepada masyarakat sebagai salah satu perangkat *e-Government*. Selain sebagai media informasi, website juga menjadi salah satu indikator penilaian kualitas suatu pemerintah sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Peraturan Presiden (Perpres) Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik menginstruksikan setiap pemerintah daerah baik di tingkat provinsi maupun kabupaten untuk memiliki portal layanan publik dalam bentuk web yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat Indonesia.

Transformasi digital dalam sektor pemerintahan telah menjadi kebutuhan yang mendesak seiring dengan perkembangan teknologi informasi. Pemerintah dituntut untuk menyediakan layanan publik yang efisien, transparan, dan dapat diakses secara luas melalui media digital. Salah satu instrumen penting dalam mewujudkan *e-Government* adalah penyediaan portal layanan publik berbasis website. Sebagai bentuk implementasi dari kebijakan nasional pemerintah daerah Kabupaten Toraja Utara telah meluncurkan website resmi sebagai media informasi publik dan layanan digital, sesuai dengan Peraturan Presiden (Perpres) No. 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Namun, sejak peluncurannya pada tahun 2019, belum ada evaluasi sistematis

terhadap kinerja website Pemerintah Daerah Kabupaten Toraja Utara [1]. Padahal, evaluasi berkala terhadap performa digital sangat penting untuk memastikan kualitas pelayanan publik yang diberikan melalui media daring. Fenomena ini mencerminkan persoalan umum yang banyak ditemukan di instansi pemerintahan, yaitu pembangunan website yang tidak disertai dengan pemantauan dan evaluasi berkala guna memastikan kualitas layanan. Hal ini berpotensi menyebabkan rendahnya kinerja website, yang ditandai dengan masalah seperti lambatnya waktu muat (*slow loading time*), dan tidak adanya dokumentasi evaluasi sejak peluncuran. Website Pemerintah Daerah Kabupaten Toraja Utara dapat dikatakan rendah setelah di test menggunakan PageSpeed Insights dan mendapatkan Skor 35 pada perangkat seluler dan 64 pada desktop. Kondisi tersebut dapat menurunkan kualitas layanan, dapat mengurangi tingkat kepercayaan publik terhadap layanan digital pemerintah dan menghambat upaya identifikasi area yang perlu diperbaiki. Lebih jauh, website pemerintah merupakan representasi digital dari wajah institusi. Oleh karena itu, evaluasi berbasis variable kinerja menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa website pemerintah saerah benar-benar berfungsi secara optimal sesuai dengan tujuan awal pembentukannya. Website dengan performa buruk dapat menghambat partisipasi masyarakat dalam mengakses layanan, serta menurunkan reputasi institusi sebagai entitas yang profesional dan transparan.

Penelitian ini penting dilakukan karena kepatuhan terhadap regulasi, di mana Perpres No. 95/2018 mewajibkan layanan publik berbasis website harus dievaluasi sebagai bentuk kepatuhan terhadap regulasi, kualitas layanan publik, dimana website mencerminkan wajah digital suatu instansi [2]. Performa yang buruk dan tidak optimal

dapat menurunkan partisipasi masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan publik, dan reputasi institusi, dimana website dengan performa rendah dapat merusak citra profesionalisme dan transparansi pemerintah daerah [3].

Dengan demikian, diperlukan evaluasi kinerja website Pemerintah Daerah Kabupaten Toraja Utara sebagai langkah awal dalam mengidentifikasi permasalahan, merumuskan perbaikan, serta meningkatkan kualitas layanan digital secara berkelanjutan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang ada, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana kinerja website Pemerintah Daerah Kabupaten Toraja Utara dari aspek kecepatan akses dan efektivitas layanan digital?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu mengevaluasi kinerja website Pemerintah Daerah Kabupaten Toraja Utara menggunakan variabel kinerja (kecepatan akses dan efektivitas/performa layanan).

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini hanya mengevaluasi kinerja website Pemerintah Daerah Kabupaten Toraja Utara yang dapat diakses melalui link: <https://torajautarakab.go.id/>.
2. Aspek yang dievaluasi mencakup kecepatan akses dan performa layanan (berdasarkan Metrix pada PageSpeed Insights).

3. Aspek yang dievaluasi mencakup kecepatan akses dan performa layanan (berdasarkan Metrix pada PageSpeed Insights).
4. Penelitian ini tidak bertujuan untuk merancang ulang website, melainkan hanya mengevaluasi website.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Masing-masing manfaat memiliki beberapa poin penting sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Teoritis

1. Menambah literatur dan referensi akademik dalam bidang evaluasi *e-Government*, khususnya terkait kinerja website pemerintahan daerah.
2. Memberikan kontribusi dalam pengembangan literature mengenai evaluasi kinerja website pemerintah daerah sebagai bagian dari implementasi *e-Government* dan SPBE.

1.5.2 Manfaat praktis

1. Memberikan data dan temuan empiris bagi pemerintah kabupaten daerah Toraja Utara untuk melakukan perbaikan dan peningkatan layanan digital.
2. Menjadi dasar dalam merancang evaluasi berkala dan sistematis terhadap performa website instansi pemerintah.
3. Meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya kualitas website dalam mendukung pelayanan public yang transparan dan akuntabel.