

Analisis Tata Kelola Website Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Provinsi Banten Untuk Pelayanan Informasi Digital Studi Kasus Sistem Informasi Di Diskominfo SP Provinsi Banten

Tika Zulzana¹, Eli Apud Saepudin², Rizki Amilia³

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bina Bangsa, Serang, Indonesia^{1,2,3}

tikazulzana@gmail.com, eli.apud.saepudin@binabangsa.ac.id, rizki.amilia@binabangsa.ac.id

*Email Korespondensi: tikazulzana@gmail.com

Sejarah Artikel:

Diterima 30-07-2026

Disetujui 01-08-2026

Diterbitkan 06-08-2026

ABSTRACT

Public information disclosure is one of the fundamental principles for achieving good governance through the utilization of information technology. The Public Information and Documentation Management Officer (PPID) website of the Department of Communication, Informatics, Statistics, and Cryptography of Banten Province serves as a digital information service platform designed to improve public accessibility, transparency, and accountability. This study aims to analyze the governance of the PPID website in supporting digital public information services at the Department of Communication, Informatics, Statistics, and Cryptography of Banten Province. The research employed a qualitative approach using a case study method. Data were collected through observation, in-depth interviews, documentation, and literature review, and analyzed using data reduction, data display, and conclusion drawing techniques. The findings indicate that the PPID website governance has contributed to the implementation of digital information services by providing periodic, immediate, and publicly available information in accordance with applicable regulations. Nevertheless, several challenges remain, including limited content updates, underutilized service features, insufficient information system integration, and low public participation in utilizing digital services. Therefore, strengthening website governance through improved human resource capacity, information system optimization, enhanced data security, and continuous evaluation is essential to create public information services that are more effective, efficient, transparent, accountable, and responsive to community needs.

Keywords: Website Governance; Public Information and Documentation Management Officer (PPID); Digital Information Services

ABSTRAK

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu prinsip utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten berperan sebagai media pelayanan informasi digital yang bertujuan meningkatkan

aksesibilitas, transparansi, dan akuntabilitas informasi kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan menganalisis tata kelola website PPID dalam mendukung pelayanan informasi digital di Diskominfo Statistik dan Persandian Provinsi Banten. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus. Data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, dan studi literatur, kemudian dianalisis menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tata kelola website PPID telah mendukung penyelenggaraan pelayanan informasi digital melalui penyediaan informasi berkala, serta merta, dan setiap saat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Namun demikian, masih ditemukan kendala berupa keterbatasan pembaruan konten, optimalisasi fitur layanan, integrasi sistem informasi, serta partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan layanan digital. Oleh karena itu, diperlukan penguatan tata kelola berbasis teknologi informasi melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia, optimalisasi sistem informasi, penguatan keamanan data, serta evaluasi berkelanjutan agar pelayanan informasi publik menjadi lebih efektif, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Katakunci: Tata Kelola Website; PPID; Pelayanan Informasi Digital; Sistem Informasi

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Zulzana, T., Saepudin, E. A., & Amilia, R. (2025). Analisis Tata Kelola Website Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Provinsi Banten Untuk Pelayanan Informasi Digital Studi Kasus Sistem Informasi Di Diskominfo SP Provinsi Banten. *CARONG: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora*, 3(3), 313–323

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan yang sangat signifikan dalam penyelenggaraan pemerintahan di berbagai negara, termasuk Indonesia. Transformasi digital menjadi salah satu strategi utama pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, efisiensi birokrasi, transparansi, serta akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Pemanfaatan teknologi informasi tidak lagi hanya berfungsi sebagai sarana administrasi, tetapi telah berkembang menjadi instrumen strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemerintah dituntut untuk mampu menyediakan layanan publik yang cepat, mudah diakses, transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat melalui berbagai platform digital.

Implementasi pemerintahan berbasis elektronik (*Electronic Government* atau *e-Government*) di Indonesia memperoleh landasan hukum yang kuat melalui berbagai regulasi, antara lain Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), serta berbagai kebijakan teknis yang mengatur pengelolaan informasi publik oleh badan publik. Regulasi tersebut menegaskan bahwa setiap badan publik berkewajiban menyediakan informasi yang akurat, mudah diakses, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

Dalam konteks tersebut, digitalisasi pelayanan informasi menjadi salah satu indikator keberhasilan reformasi birokrasi dan implementasi SPBE di Indonesia. Keterbukaan informasi publik merupakan hak konstitusional masyarakat sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 28F Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan bahwa setiap orang berhak memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya. Hak tersebut kemudian diperkuat melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang mengatur kewajiban badan publik untuk menyediakan informasi yang terbuka, akurat, cepat, dan sederhana.

Kehadiran regulasi tersebut mendorong seluruh instansi pemerintah untuk membangun sistem pelayanan informasi yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Sebagai implementasi dari Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik, setiap badan publik diwajibkan membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). PPID memiliki tugas mengelola, mendokumentasikan, menyediakan, serta memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peran PPID menjadi sangat strategis karena menjadi garda terdepan dalam menjamin hak masyarakat memperoleh informasi publik sekaligus meningkatkan transparansi penyelenggaraan pemerintahan. Dalam era digital, pelaksanaan fungsi PPID tidak hanya dilakukan secara konvensional, tetapi juga melalui pemanfaatan website sebagai media utama pelayanan informasi publik.

Website PPID merupakan salah satu inovasi pelayanan digital yang memungkinkan masyarakat memperoleh informasi kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Website tersebut memuat berbagai informasi yang wajib diumumkan secara berkala, informasi serta merta, informasi tersedia setiap saat, mekanisme permohonan informasi, pengajuan keberatan, hingga laporan pelayanan informasi publik. Dengan adanya website PPID, proses pelayanan informasi menjadi lebih efektif, efisien, transparan, serta mampu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah Provinsi Banten melalui Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian (Diskominfo SP) memiliki tanggung jawab sebagai koordinator penyelenggaraan komunikasi publik, pengelolaan data, statistik sektoral, keamanan informasi, serta pelayanan informasi publik. Salah

satu bentuk implementasi pelayanan tersebut diwujudkan melalui pengelolaan Website PPID Provinsi Banten yang berfungsi sebagai media utama penyebaran informasi publik kepada masyarakat. Website ini menjadi bagian penting dalam mendukung implementasi SPBE sekaligus memperkuat pelayanan informasi berbasis digital.

Keberadaan Website PPID Diskominfo SP Provinsi Banten diharapkan mampu memberikan pelayanan informasi yang cepat, mudah, murah, transparan, dan akuntabel. Melalui website tersebut masyarakat dapat mengakses berbagai informasi mengenai kebijakan pemerintah daerah, dokumen publik, laporan kegiatan, anggaran, peraturan, serta berbagai informasi lain yang menjadi hak masyarakat. Selain itu, website juga menjadi sarana komunikasi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat melalui mekanisme permohonan informasi maupun penyampaian keberatan apabila informasi yang dimohonkan belum terpenuhi.

Meskipun demikian, implementasi tata kelola Website PPID masih menghadapi berbagai tantangan. Perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat menuntut pemerintah untuk terus melakukan pembaruan sistem agar mampu mengikuti kebutuhan masyarakat. Dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan seperti belum optimalnya pembaruan konten informasi, keterlambatan publikasi dokumen, keterbatasan integrasi antar sistem informasi pemerintah, belum maksimalnya pemanfaatan fitur pelayanan digital, serta rendahnya literasi digital sebagian masyarakat. Permasalahan tersebut berpotensi mengurangi efektivitas pelayanan informasi publik dan memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah.

Selain aspek teknis, tata kelola website juga dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia, koordinasi antar organisasi perangkat daerah, dukungan anggaran, kebijakan pimpinan, keamanan informasi, serta budaya organisasi yang mendukung transformasi digital. Pengelolaan website yang baik memerlukan standar operasional prosedur yang jelas, pembagian tugas yang terstruktur, mekanisme monitoring dan evaluasi secara berkala, serta komitmen seluruh pemangku kepentingan dalam menyediakan informasi yang berkualitas. Konsep tata kelola (*governance*) dalam pengelolaan website pemerintah tidak hanya berkaitan dengan aspek teknologi, tetapi juga mencakup pengelolaan organisasi, kebijakan, proses bisnis, kualitas informasi, keamanan data, serta pelayanan kepada masyarakat. Tata kelola website yang baik akan menghasilkan informasi yang akurat, relevan, mutakhir, mudah dipahami, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Sebaliknya, tata kelola yang kurang optimal akan menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan informasi, menurunnya tingkat kepercayaan publik, dan berkurangnya partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan.

Dalam perspektif administrasi publik, kualitas pelayanan informasi digital merupakan bagian penting dari reformasi birokrasi yang berorientasi pada pelayanan masyarakat. Pemerintah tidak lagi dipandang sebagai satu-satunya penyedia layanan, tetapi sebagai fasilitator yang mampu menciptakan sistem pelayanan publik yang kolaboratif, partisipatif, dan berbasis teknologi informasi. Oleh karena itu, penguatan tata kelola Website PPID menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di era digital. Penelitian mengenai tata kelola website pemerintah telah banyak dilakukan. Sebagian besar penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi website pemerintah dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan, dukungan organisasi, serta partisipasi masyarakat. Namun demikian, sebagian besar penelitian lebih berfokus pada evaluasi kualitas website menggunakan pendekatan WebQual, E-Government Maturity Model, atau analisis kepuasan pengguna. Penelitian yang secara khusus menganalisis tata kelola Website PPID sebagai

instrumen pelayanan informasi digital pada tingkat pemerintah provinsi masih relatif terbatas, khususnya di lingkungan Pemerintah Provinsi Banten.

Kesenjangan penelitian (*research gap*) tersebut menjadi alasan penting dilaksanakannya penelitian ini. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih menitikberatkan pada aspek kualitas website, penelitian ini mengkaji tata kelola Website PPID secara komprehensif melalui aspek kebijakan, kelembagaan, proses pelayanan informasi, pengelolaan sistem informasi, kualitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, serta implementasi prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan informasi digital. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai penyelenggaraan pelayanan informasi publik berbasis website pada Pemerintah Provinsi Banten.

Selain memberikan kontribusi akademik, penelitian ini juga memiliki nilai praktis bagi Pemerintah Provinsi Banten. Hasil penelitian diharapkan menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas tata kelola Website PPID sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap informasi publik yang cepat, akurat, dan terpercaya. Rekomendasi yang dihasilkan dapat digunakan sebagai dasar penyempurnaan kebijakan pengelolaan website, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, pengembangan infrastruktur teknologi informasi, serta penguatan integrasi sistem informasi antar perangkat daerah.

Dalam konteks pembangunan daerah, pelayanan informasi digital memiliki peran penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Semakin baik kualitas pelayanan informasi yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan daerah. Website PPID tidak hanya menjadi media penyampaian informasi, tetapi juga menjadi sarana komunikasi, edukasi, konsultasi, dan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Perkembangan konsep pemerintahan digital (*digital government*) menuntut pemerintah untuk mengintegrasikan seluruh layanan publik ke dalam satu ekosistem digital yang saling terhubung. Website PPID harus mampu berintegrasi dengan portal pemerintah daerah, sistem SPBE, portal Satu Data Indonesia, media sosial pemerintah, serta aplikasi pelayanan publik lainnya. Integrasi tersebut akan meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi duplikasi data, mempercepat proses pertukaran informasi, serta memberikan pengalaman layanan yang lebih baik bagi masyarakat.

Di sisi lain, aspek keamanan informasi juga menjadi perhatian penting dalam tata kelola website pemerintah. Ancaman keamanan siber yang semakin kompleks mengharuskan pemerintah menerapkan sistem keamanan informasi yang memadai untuk melindungi data publik maupun data internal pemerintah. Oleh karena itu, pengelolaan Website PPID harus memperhatikan prinsip kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan informasi sebagai bagian dari tata kelola teknologi informasi yang baik. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini memfokuskan kajian pada Analisis Tata Kelola Website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten untuk Pelayanan Informasi Digital (Studi Kasus Sistem Informasi di Diskominfo SP Provinsi Banten). Penelitian ini bertujuan menganalisis bagaimana tata kelola website PPID dilaksanakan, mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasinya, serta merumuskan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi digital. Hasil penelitian diharapkan dapat memperkaya kajian administrasi publik, khususnya dalam bidang tata kelola pemerintahan digital dan keterbukaan informasi publik, sekaligus menjadi referensi bagi pemerintah daerah dalam memperkuat pelayanan informasi yang transparan, akuntabel, inovatif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk menganalisis tata kelola Website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten dalam mendukung pelayanan informasi digital. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam mengenai proses pengelolaan website, implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik, serta berbagai faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan informasi digital. Lokasi penelitian dilaksanakan di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten sebagai instansi yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan PPID Utama Provinsi Banten. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yang meliputi Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, PPID Utama, administrator website, pengelola layanan informasi, serta masyarakat atau pemohon informasi yang pernah memanfaatkan layanan Website PPID. Data penelitian diperoleh melalui observasi terhadap pengelolaan website, wawancara mendalam dengan para informan, dokumentasi terhadap kebijakan dan laporan pelayanan informasi publik, serta studi kepustakaan yang berkaitan dengan tata kelola pemerintahan digital, keterbukaan informasi publik, dan sistem informasi pemerintahan.

Analisis data dilakukan secara interaktif menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña, yang meliputi kondensasi data (data condensation), penyajian data (data display), serta penarikan dan verifikasi kesimpulan (conclusion drawing/verification). Keabsahan data dijamin melalui teknik triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu, disertai member checking kepada informan untuk memastikan kesesuaian hasil interpretasi dengan kondisi yang sebenarnya. Analisis penelitian difokuskan pada aspek tata kelola website yang mencakup kebijakan pengelolaan, kualitas informasi, pengelolaan konten, pemanfaatan teknologi informasi, keamanan informasi, koordinasi antarunit kerja, kualitas pelayanan digital, serta faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan informasi publik berbasis website. Hasil analisis selanjutnya diinterpretasikan berdasarkan prinsip-prinsip good governance, keterbukaan informasi publik, dan penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sehingga diperoleh rekomendasi strategis untuk meningkatkan efektivitas tata kelola Website PPID dalam mendukung pelayanan informasi digital di Provinsi Banten.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan telah mendorong setiap badan publik untuk menyediakan layanan informasi yang mudah diakses, cepat, transparan, dan akuntabel. Salah satu implementasi nyata dari kebijakan tersebut adalah pengelolaan Website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) sebagai media utama pelayanan informasi publik secara elektronik. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, Website PPID Diskominfo Statistik dan Persandian Provinsi Banten telah menjadi sarana penyebarluasan informasi publik yang mendukung implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik serta Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Website PPID menyediakan berbagai jenis informasi yang wajib diumumkan secara berkala, informasi serta-merta, informasi yang tersedia setiap saat, mekanisme permohonan informasi, pengajuan keberatan, laporan pelayanan informasi, regulasi, hingga informasi mengenai struktur organisasi PPID. Keberadaan layanan tersebut memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh informasi

tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Selain meningkatkan efisiensi pelayanan, website juga mampu memperluas jangkauan pelayanan kepada masyarakat di seluruh wilayah Provinsi Banten.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tata kelola Website PPID telah mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan informasi publik yang berlaku. Pengelolaan dilakukan secara terstruktur oleh PPID Utama dengan melibatkan administrator website serta perangkat daerah sebagai PPID Pelaksana yang bertugas menyediakan dan memperbarui informasi sesuai kewenangannya. Pola koordinasi tersebut menunjukkan adanya mekanisme tata kelola yang mendukung penyelenggaraan pelayanan informasi digital secara terpadu.

Namun demikian, efektivitas tata kelola website masih menghadapi sejumlah kendala. Pembaruan informasi pada beberapa menu belum dilakukan secara berkala sehingga terdapat dokumen yang belum diperbarui sesuai perkembangan terbaru. Selain itu, sebagian informasi masih tersedia dalam format dokumen yang kurang ramah bagi pengguna perangkat bergerak. Kondisi tersebut berpotensi mengurangi kemudahan akses masyarakat terhadap informasi publik.

1. Kualitas Informasi pada Website PPID

Kualitas informasi merupakan indikator penting dalam keberhasilan pelayanan informasi digital. Berdasarkan hasil penelitian, informasi yang tersedia pada Website PPID secara umum telah memenuhi aspek akurasi, legalitas, dan relevansi karena bersumber dari perangkat daerah yang memiliki kewenangan atas data dan informasi tersebut. Informasi yang dipublikasikan juga mengacu pada klasifikasi informasi publik sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. Meskipun demikian, aspek kemutakhiran informasi masih menjadi tantangan. Beberapa dokumen belum diperbarui secara konsisten sehingga menyebabkan adanya perbedaan antara kondisi aktual dengan informasi yang tersedia pada website. Hal ini menunjukkan bahwa proses monitoring terhadap pembaruan informasi masih perlu ditingkatkan melalui mekanisme evaluasi yang lebih sistematis. Dari sisi kemudahan akses, struktur menu website telah disusun secara sistematis sehingga memudahkan pengguna menemukan informasi yang dibutuhkan. Namun, hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan menemukan dokumen tertentu karena belum tersedianya fitur pencarian yang optimal serta pengelompokan informasi yang lebih spesifik.

2. Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Digital

Website PPID merupakan bagian dari implementasi transformasi digital di lingkungan Pemerintah Provinsi Banten. Pemanfaatan teknologi informasi telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi pelayanan karena masyarakat dapat mengakses informasi selama dua puluh empat jam tanpa dibatasi waktu pelayanan kantor. Keberadaan formulir permohonan informasi secara daring juga mempercepat proses administrasi pelayanan. Pemohon dapat mengajukan permohonan informasi tanpa harus datang secara langsung, sedangkan petugas dapat melakukan verifikasi dan tindak lanjut secara lebih efektif. Selain mengurangi penggunaan dokumen fisik, mekanisme tersebut mendukung prinsip pemerintahan yang efisien dan ramah lingkungan. Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa integrasi Website PPID dengan sistem informasi pemerintah lainnya masih belum optimal. Integrasi dengan portal pelayanan publik, Open Data, maupun sistem SPBE masih memerlukan pengembangan sehingga pertukaran data dapat dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan berkelanjutan.

3. Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Informasi

Prinsip transparansi menjadi salah satu tujuan utama pengelolaan Website PPID. Berdasarkan hasil penelitian, website telah menyediakan informasi mengenai prosedur pelayanan, standar pelayanan, mekanisme keberatan, laporan pelayanan informasi publik, serta berbagai regulasi yang berkaitan dengan keterbukaan informasi publik. Ketersediaan informasi tersebut menunjukkan adanya komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Masyarakat memiliki kesempatan yang lebih luas untuk mengetahui berbagai kebijakan pemerintah sehingga dapat meningkatkan partisipasi dalam proses pembangunan daerah. Meskipun demikian, tingkat pemanfaatan Website PPID oleh masyarakat masih relatif rendah dibandingkan dengan potensi jumlah pengguna internet di Provinsi Banten. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa upaya sosialisasi mengenai keberadaan layanan PPID digital masih perlu ditingkatkan melalui media sosial, aplikasi pemerintah daerah, maupun kegiatan edukasi kepada masyarakat.

4. Faktor Pendukung Tata Kelola Website PPID

Hasil penelitian mengidentifikasi beberapa faktor yang mendukung keberhasilan tata kelola Website PPID, yaitu:

- Adanya landasan hukum yang jelas mengenai keterbukaan informasi publik.
- Dukungan kebijakan Pemerintah Provinsi Banten terhadap implementasi SPBE.
- Komitmen pimpinan dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis digital.
- Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai.
- Adanya koordinasi antara PPID Utama dengan PPID Pelaksana pada perangkat daerah.
- Meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan informasi digital.

Faktor-faktor tersebut menjadi modal penting dalam pengembangan pelayanan informasi publik yang lebih modern dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

5. Faktor Penghambat Tata Kelola Website PPID

Selain faktor pendukung, penelitian juga menemukan beberapa kendala yang memengaruhi efektivitas tata kelola website, antara lain:

Pertama, keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi khusus dalam pengelolaan website dan konten digital. Tidak semua perangkat daerah memiliki petugas yang memahami pengelolaan informasi digital secara profesional.

Kedua, pembaruan informasi belum dilakukan secara konsisten karena masih bergantung pada penyampaian data dari masing-masing perangkat daerah.

Ketiga, integrasi sistem informasi antarperangkat daerah belum berjalan secara optimal sehingga proses sinkronisasi data masih memerlukan waktu.

Keempat, literasi digital masyarakat masih beragam sehingga belum seluruh masyarakat memanfaatkan Website PPID sebagai sumber utama informasi publik.

Kelima, evaluasi terhadap kualitas layanan digital masih dilakukan secara terbatas sehingga pengembangan website belum sepenuhnya berbasis kebutuhan pengguna.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tata kelola Website PPID Diskominfo Statistik dan Persandian Provinsi Banten secara umum telah mendukung penyelenggaraan pelayanan informasi digital yang transparan, akuntabel, dan mudah diakses masyarakat. Temuan ini sejalan dengan konsep good governance yang menempatkan transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, partisipasi, dan responsivitas sebagai prinsip utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Website PPID tidak hanya berfungsi sebagai media

publikasi informasi, tetapi juga sebagai instrumen untuk memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan layanan informasi yang terbuka dan terdokumentasi dengan baik.

Dalam perspektif Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), pengelolaan Website PPID telah menunjukkan implementasi digitalisasi pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung proses administrasi dan penyampaian informasi. Namun demikian, belum optimalnya integrasi sistem informasi, pembaruan konten, dan pemanfaatan fitur layanan digital menunjukkan bahwa tata kelola teknologi informasi masih memerlukan penguatan. Integrasi antar aplikasi pemerintah daerah akan meningkatkan interoperabilitas data, mempercepat pertukaran informasi, dan mengurangi duplikasi pengelolaan data.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia menjadi faktor strategis dalam keberhasilan tata kelola website. Kompetensi pengelola website dalam bidang teknologi informasi, komunikasi publik, manajemen konten digital, keamanan siber, dan pelayanan publik sangat menentukan kualitas informasi yang disajikan. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas melalui pendidikan, pelatihan, sertifikasi, dan pendampingan teknis perlu dilakukan secara berkelanjutan.

Selain itu, partisipasi masyarakat merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan informasi digital. Semakin tinggi tingkat pemanfaatan Website PPID, semakin besar peluang terwujudnya pemerintahan yang transparan dan partisipatif. Oleh karena itu, strategi pengembangan Website PPID tidak hanya berfokus pada aspek teknologi, tetapi juga harus mencakup peningkatan literasi digital masyarakat, penguatan komunikasi publik, sosialisasi layanan secara masif, serta penyediaan fitur interaktif yang memudahkan masyarakat memperoleh informasi dan menyampaikan masukan.

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, tata kelola Website PPID Diskominfo Statistik dan Persandian Provinsi Banten telah berjalan dengan baik dan mendukung implementasi pelayanan informasi digital. Namun, untuk mencapai tata kelola digital yang lebih optimal diperlukan penguatan kebijakan pengelolaan konten, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, integrasi sistem informasi, pengembangan fitur layanan yang berorientasi pada pengguna (*user-centered*), peningkatan keamanan informasi, evaluasi berkala berbasis indikator kinerja, serta kolaborasi yang lebih erat antara PPID Utama, PPID Pelaksana, dan masyarakat. Langkah-langkah tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi serta kebutuhan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tata kelola Website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten telah berperan dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan informasi digital yang mengedepankan prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan keterbukaan informasi publik. Website PPID telah menyediakan layanan informasi publik melalui publikasi informasi berkala, informasi serta-merta, informasi yang tersedia setiap saat, mekanisme permohonan informasi, pengajuan keberatan, serta berbagai dokumen publik yang dapat diakses masyarakat secara daring. Implementasi tata kelola website didukung oleh adanya regulasi, komitmen organisasi, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala, antara lain belum optimalnya pembaruan konten secara berkala, keterbatasan integrasi dengan sistem informasi pemerintah lainnya, kompetensi sumber daya manusia yang masih perlu ditingkatkan, serta

belum maksimalnya pemanfaatan website oleh masyarakat sebagai media utama memperoleh informasi publik.

Untuk meningkatkan kualitas tata kelola Website PPID, diperlukan penguatan kebijakan pengelolaan informasi digital yang disertai dengan peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi di bidang teknologi informasi, manajemen konten digital, dan pelayanan publik. Selain itu, pengembangan sistem informasi yang terintegrasi dengan platform Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), peningkatan keamanan informasi, optimalisasi fitur layanan berbasis kebutuhan pengguna, serta evaluasi berkala terhadap kualitas website perlu dilakukan secara berkelanjutan. Upaya tersebut juga perlu didukung oleh intensifikasi sosialisasi kepada masyarakat agar pemanfaatan layanan informasi digital semakin meningkat. Dengan langkah-langkah tersebut, Website PPID diharapkan mampu menjadi media pelayanan informasi publik yang lebih efektif, efisien, transparan, responsif, dan berorientasi pada peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan digital di Provinsi Banten.

DAFTAR PUSTAKA

- Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten. (2024). *Laporan Kinerja PPID Provinsi Banten Tahun 2024*.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2021). *Pedoman Pengelolaan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)*. Jakarta: Kominfo.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2023). *Hasil Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Tahun 2023*. Jakarta: Kementerian PANRB.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2022). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional.
- Setiawan, D., & Hidayat, R. (2022). Analisis Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(2), 125–138.
- Suryani, N., & Kurniawan, A. (2024). Digital Governance dalam Meningkatkan Transparansi Pelayanan Informasi Publik di Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 21(1), 45–59.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wibowo, A., & Prasetyo, B. (2023). Tata Kelola Website Pemerintah Berbasis Good Governance dalam Mendukung Pelayanan Publik Digital. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 7(1), 31–47.
- Yuliana, E., & Firmansyah, M. (2021). Implementasi Electronic Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Bina Praja*, 13(3), 437–450.

- Yusuf, A., & Rahmawati, I. (2022). Kualitas Layanan Website Pemerintah Menggunakan Pendekatan WebQual 4.0. *Jurnal Sistem Informasi*, 18(2), 102–114.
- Zainuddin, M., & Fadilah, N. (2025). Tata Kelola Sistem Informasi Pemerintah Daerah Berbasis Digital untuk Mendukung Keterbukaan Informasi Publik. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 10(1), 1–18.

