

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Teknologi berkembang sangat pesat, tidak dapat dipungkiri bahwa teknologi sangat membantu dalam berbagai hal, bahkan dapat mengoptimalkan berbagai proses bisnis menjadi lebih mudah dan efisien. Transformasi teknologi ini sangat membantu aktivitas yang dilakukan masyarakat baik secara personal maupun profesional, salah satu contohnya adalah melalui penggunaan internet dan media digital.

Kemajuan teknologi mencakup hampir semua bidang tidak terkecuali bidang pemerintahan. Hal ini memberikan ruang bagi pemerintah untuk melakukan inovasi dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Republik Indonesia ialah dengan menerbitkan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), bahwa untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik [1]. Dilansir dari Portal SPBE Nasional, SPBE merupakan penyelenggaraan pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi dalam memberikan layanan kepada instansi

pemerintah, aparatur sipil negara, pelaku bisnis, masyarakat, dan pihak-pihak lainnya [2].

Dalam mengembangkan SPBE, acuan yang digunakan ialah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2020 Tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik [3]. Melalui peraturan menteri ini, pemerintahan yang sedang mengembangkan SPBE akan dievaluasi tingkat perkembangannya. Hasil evaluasi ini akan menentukan nilai indeks SPBE dari organisasi pemerintahan tersebut. Evaluasi yang dilakukan salah satunya memiliki kriteria “Tingkat Kematangan Kapabilitas Layanan” dan aspek nomor 3 indikator nomor 15 tentang “Tingkat Kematangan Pembangunan Aplikasi SPBE”. Hal tersebut berkaitan dengan salah satu layanan aplikasi yang paling dasar yaitu *website* resmi pemerintahan. Pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, pembangunan *website* merupakan langkah awal dalam pengembangan SPBE [4]. Sasaran pertama dalam pengembangan SPBE di Indonesia adalah menyediakan informasi secara luas melalui media daring dalam bentuk *website*. Setiap instansi pemerintah dituntut untuk menyediakan informasi, baik yang bersifat umum maupun khusus, terkait dengan tugas pokok dan fungsi instansi [5].

Keberadaan *website* resmi pemerintahan sangat penting dalam menyediakan informasi kepada masyarakat luas sehingga masyarakat tidak mengalami kesenjangan informasi. Kemudian dalam peraturan terbaru dari Ombudsman yaitu Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2021 Tentang

Manajemen Mutu Terpadu Ombudsman Republik Indonesia, menetapkan peraturan tentang peningkatan mutu layanan yang harus dijalankan oleh seluruh tingkatan pemerintahan [6]. Berdasarkan peraturan tersebut, pada tingkat kabupaten/kota, Ombudsman menetapkan kepada seluruh organisasi pemerintahan yang memiliki pelayanan publik harus memiliki ruang khusus pada website resmi masing-masing organisasi untuk dijadikan ruang publikasi dokumen pelayanan. Berdasarkan peraturan-peraturan tersebut, jelas bahwa posisi *website* bagi pemerintah daerah sangatlah penting dan dapat menjadi salah satu sarana strategis dalam menjalankan proses bisnis pemerintahan.

Website yang baik adalah *website* yang mudah diakses dan memiliki lalu lintas *website* (*traffic*) yang tinggi. Semakin cepat halaman *web* dapat dibuka maka semakin memudahkan pengguna, dan semakin tinggi lalu lintasnya maka *website* tersebut akan memiliki peringkat yang semakin baik di mesin pencari. Hal tersebut menandakan bahwa *website* tersebut sering dikunjungi. Kunjungan terhadap sebuah *website* mungkin terjadi karena informasi yang disajikan, ketertarikan pengunjung terhadap pemilik *website*, muncul pada mesin pencari melalui kata kunci tertentu, maupun karena *link website* yang muncul pada media digital lain. Kunjungan terhadap website pemerintahan menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah daerah, karena terbilang rendah dan tersaingi oleh media berita lain. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk dapat menaikkan jumlah kunjungan agar informasi yang disajikan melalui website pemerintahan dapat menyentuh masyarakat secara langsung dan mampu bersaing dengan *website-website* lain, baik

antar pemerintah daerah maupun dengan pihak di luar pemerintahan terutama media berita..

Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah menganalisis *website* pemerintahan tersebut sehingga didapatkan data tentang faktor-faktor yang memengaruhi kunjungannya. Apabila nilai dari faktor-faktor tersebut diketahui, pemilik *website* dapat meningkatkan lalu lintas *website* mereka dengan menyesuaikan faktor-faktor penentunya. Ilmu untuk mempelajari faktor-faktor tersebut kemudian disebut sebagai *web analytics*. Beberapa *analytic tools* terkenal yang banyak digunakan adalah Alexa, Simillar Web, Semrush, Google Analytics, Ubersuggest, dan Rankwatch.

Penelitian ini melakukan analisis dengan aplikasi *web analytics* yaitu Ubersuggest dan Rankwatch. Kedua *tools* tersebut cocok untuk digunakan dalam penelitian ini karena dapat menjangkau *website-website* pemerintahan yang ada di Provinsi Lampung serta fitur *free* yang disediakan sudah cukup lengkap. Hasil dari analisis tersebut dapat dijadikan tolok ukur bagi pemerintah daerah untuk dapat mengembangkan *website* pemerintahannya dan juga dapat menunjang pengembangan SPBE.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, permasalahan yang menjadi prioritas dalam penelitian ini adalah peraturan-peraturan dari pemerintah pusat yang berkaitan dengan pengembangan SPBE mengatur tentang *website* pemerintahan

sebagai sarana komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat, sehingga pengelolaan *website* pemerintahan perlu ditingkatkan dengan melakukan *web analytics*.

1.3. Rumusan Masalah

Dalam melaksanakan penelitian ini digunakan beberapa rumusan masalah sebagai berikut.

- a. Apa faktor-faktor penentu lalu lintas *website* tersebut?
- b. Berapa nilai dari masing-masing faktor pada masing-masing *website* resmi pemerintah kabupaten/kota tersebut?

1.4. Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki beberapa batasan masalah yaitu sebagai berikut.

- a. Analisis dibatasi hanya untuk *website* resmi pemerintah kabupaten/kota di Provinsi Lampung.
- b. Aplikasi *web analytics* yang digunakan adalah Ubersuggest dan Rankwatch.
- c. Kata kunci *analytics* yang digunakan pada aplikasi *web analytics* adalah *domain* utama *website* resmi kabupaten/kota dan akan mencakup seluruh sub domain yang terkait.

1.5. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut.

- a. Menganalisis lalu lintas *website* resmi kabupaten/kota di Provinsi Lampung.
- b. Membandingkan hasil analisis *website* antar pemerintah kabupaten/kota di Provinsi Lampung.

1.6. Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat penelitian ini ialah sebagai berikut.

- a. Mengetahui nilai dari masing-masing faktor penentu lalu lintas *website*.
- b. Hasil penelitian dapat dijadikan tolok ukur dalam pengembangan *website* tersebut.

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Bab I Pendahuluan, berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.
- b. Bab II Landasan Teori, berisi tentang penelitian terkait dan landasan teori yang digunakan sebagai acuan dalam pelaksanaan penelitian ini yaitu SPBE, *website*, *website* pemerintah kabupaten/kota, dan *web analytic tools*.
- c. Bab III Metode Penelitian, mengulas tentang waktu dan tempat pelaksanaan, tahapan penelitian, serta diagram alir penelitian.
- d. Bab IV Hasil dan Pembahasan, berisi tentang hasil yang didapat setelah melakukan penelitian serta menganalisa hasil penelitian tersebut.
- e. Bab V Kesimpulan dan Saran, berisi tentang kesimpulan yang didapat setelah melakukan penelitian serta menuliskan saran-saran untuk perkembangan penelitian ini kedepannya.

- f. Daftar Pustaka, berisi tentang referensi-referensi yang digunakan penulis sebagai acuan dan penunjang serta parameter yang mendukung penyelesaian masalah ini baik secara praktis maupun teoritis.