

Tata Kelola SDM Pemerintah dalam Pengelolaan Website OPD: Studi Kasus Diskominfo Kota Serang

Nandita Anggraini¹, Laeli Nur Khanifah², Umina Marsyaro³, Laras Destriana⁴, Noni Nabilatun Nufus⁵

¹⁻⁵) Government Department, Faculty of Social and Political Sains, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

ARTICLE INFO

Article history:

Received 20 December, 2025

Revised 25 December 2025

Accepted 30 December 2025

Available online 08 January 2025

Keywords:

Good Governance; Human Resource Governance; OPD Website

Keywords :

Good Governance; Tata Kelola SDM; Website OPD



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

This study examines the human resource governance of the Serang City Government in managing the website of the Regional Apparatus Organization (OPD), which plays a crucial role in public information disclosure. The urgency of this research arose due to the inactivity of many OPD websites, hindering transparency and accountability. This study uses Sedarmayanti's Good Governance theory as the basis for analysis, encompassing participation, transparency, accountability, effectiveness, and law enforcement. The research method used was qualitative with a phenomenological approach to explore the experiences of website managers and the public. The results indicate that the main obstacles lie in human resource capacity, multiple tasks, minimal training, and weak coordination.

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tata kelola SDM Pemerintah Kota Serang dalam pengelolaan website OPD yang berperan penting bagi keterbukaan informasi publik. Urgensi penelitian muncul akibat banyaknya website OPD yang tidak aktif sehingga menghambat transparansi dan akuntabilitas. Studi ini menggunakan teori Good Governance Sedarmayanti sebagai landasan analisis, meliputi partisipasi, transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan penegakan hukum. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan fenomenologi untuk menggali pengalaman pengelola

website dan masyarakat. Hasil menunjukkan kendala utama terletak pada kapasitas SDM, tugas rangkap, minimnya pelatihan, dan lemahnya koordinasi.

PENDAHULUAN

Keterbukaan informasi publik menjadikan tanggung jawab yang harus dilaksanankan oleh badan publik sebagai bagian dari adanya tugas atau fungsi pemerintahan dengan adanya keterbukaan informasi, masyarakat dapat terlibat secara aktif dalam berbagai kebijakan yang dibuat pemerintah, hal ini membantu menciptakan sistem pemerintahan yang lebih jujur dan efisien (Hermansyah, Rahman, & Suherman, 2018).

Hak masyarakat untuk memperoleh informasi publik, terlibat dalam pembuatan kebijakan, bebas berekspresi termasuk bebas berita, serta hak untuk menolak keputusan yang menyangkut hak-hak tersebut, semuanya oleh suatu hak yang mesti dihargai maupun bisa dilindungi (Semruwati, Kurniawan, & Arvian, 2024). Partisipasi masyarakat terhadap proses pembuatan kebijakan amat penting guna mencapai adanya pemerintahan yang lebih ramah maupun peduli terhadap suatu kepentingan masyarakat secara menyeluruh.

Kebijakan keterbukaan informasi publik ialah hasil dari tindakan ataupun pengorganisasian oleh masyarakat, yang dalam proses pembentukannya melibatkan keterlibatan masyarakat dan juga tentu melibatkan mereka terhadap tahap kelangsungan nya (Hermansyah, Tua, & Mayarni, 2024). Menjadi tujuan UU KIP fokus terhadap pelayanan maupun penguatan warga sebagai “pemilik kapal” (Denhardt

*Corresponding author

E-mail addresses: 6670230077@untirta.ac.id

& Denhardt, 2003). Walaupun kebijakan keterbukaan informasi publik telah dilaksanakan, namun masih belum mewujudkan potensi penuhnya karena bermacam faktor yang menghalangi pelaksanaan kebijakan tersebut.

Keterbukaan informasi publik adalah bagian penting guna mencapai adanya tata kelola pemerintahan yang baik (Fitriani, 2023). Transparansi membantu membangun kepercayaan masyarakat, meningkatkan akuntabilitas, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. Di masa kini yang semakin digital, keterbukaan informasi sangat bergantung pada kemampuan pemerintah daerah dalam menggunakan teknologi informasi. Salah satu cara yang dilangsungkan ialah dengan menggunakan adanya website resmi yang dikelola oleh setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) (Chairunnisa, Habibi, & Berthanila, 2023).

Website OPD seharusnya menjadi sarana komunikasi yang efektif antara pemerintah ataupun masyarakat, menyediakan informasi yang tepat, cepat, dan mudah dicari. Tetapi, di Kota Serang, masih terlihat bahwa pengelolaan website di lingkungan pemerintah daerah belum optimal apalagi yang diberitakan dalam artikel yang membahas hal tersebut:

Gambar 1. Website OPD Kota Serang yang Tak Terurus



Sumber: (DistrikNews.com, 2024)

Menurut informasi dari *Distriknews.Com* (2024), sejumlah situs web OPD di Kota Serang tidak berfungsi, tidak diperbaharui, dan bahkan tidak bisa diakses. Situasi ini menyebabkan adanya peringatan langsung dari Pejabat Sekretaris Daerah (Pj Sekda) Kota Serang yang berpendapat bahwa minimnya pengelolaan website menghalangi transparansi dan distribusi informasi kepada publik.

Sebagai lembaga yang bertanggung jawab langsung di sektor komunikasi, informasi, dan pengelolaan teknologi digital, Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Serang memiliki peran penting terhadap menjamin bahwa akses informasi publik bisa berjalan dengan semestinya. Diskominfo berfungsi dari Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) utama yang memiliki tugas untuk mengatur pengelolaan informasi di antara Organisasi Perangkat Daerah (OPD) (Putri & Helmi, 2023). Oleh karena itu, kinerja Diskominfo merupakan elemen krusial dalam suksesnya transformasi digital pemerintahan di Kota Serang.

Dari sudut pandang empiris, keadaan situs web OPD yang tidak berjalan menunjukkan kekurangan dalam kemampuan sumber daya manusia dalam mengelola sistem informasi, termasuk kurangnya pelatihan, pengawasan, dan kerja sama antar bagian di Diskominfo. Selain itu, faktor-faktor seperti anggaran yang terbatas, penyebaran infrastruktur digital yang tidak merata, dan rendahnya kesadaran pegawai tentang pentingnya transparansi juga merupakan hambatan yang signifikan.

Secara isu ini bisa dianalisis menggunakan konsep pengelolaan pemerintahan yang berbasis digital (*digital governance*) dan manajemen pegawai di sektor publik. Pengelolaan pemerintahan berbasis digital menekankan pada kebutuhan transformasi digital untuk membangun birokrasi yang efisien, efektif, dan transparan (Pertiwi, 2021). Sementara itu, dalam konteks manajemen pegawai

publik, kemampuan digital dari aparat menjadi aspek vital untuk mendukung penerapan sistem pemerintahan yang berbasis elektronik (*e-government*). Rendahnya kinerja dalam pengelolaan situs web memperlihatkan bahwa adanya prinsip-prinsip tata kelola yang baik seperti transparansi, akuntabilitas, juga responsivitas belum sepenuhnya dilaksanakan (Herwanto, Rohmansyah, Daga, & Roflebabini, 2024).

Dengan demikian, studi ini menjadi krusial untuk mengeksplorasi lebih lanjut mengenai fungsi dan performa Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Serang dalam mengelola website OPD untuk mendukung pencapaian transparansi informasi publik. Untuk itu peneliti ingin mengamati dengan rumusan masalah yang terjadi sebagai berikut: “*Bagaimana tata kelola sumber daya manusia (SDM) di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Serang dalam mengelola website Organisasi Perangkat Daerah (OPD) guna mendukung keterbukaan informasi publik di lingkungan Pemerintah Kota Serang?*”

Pentingnya penelitian ini tidak hanya terletak pada isu teknis terkait website yang tidak beroperasi, tetapi juga pada faktor strategis dengan tujuan penelitian ini menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana tata kelola sumber daya manusia (SDM) di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Serang dalam mengelola website Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang mangkrak sehingga keterbukaan informasi tidak memadai bahkan masyarakat tidak merasakan hal tersebut, sebagai bagian dari implementasi keterbukaan informasi publik dan tata kelola pemerintahan berbasis digital di Kota Serang.

Melalui penelitian ini, dilangsungkan adanya harapan bisa diperoleh pemahaman yang menyeluruh tentang cara Diskominfo melaksanakan peran koordinatifnya, tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan website, serta upaya yang bisa dilakukan untuk memperkuat pengelolaan pemerintahan digital di Kota Serang.

KERANGKA TEORI

Konsep **good governance** pertama kali diperkenalkan oleh World Bank pada akhir 1980-an untuk menggambarkan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, transparan, akuntabel, dan bebas korupsi sebagai prasyarat pembangunan berkelanjutan. Dalam laporan *Sub-Saharan Africa: From Crisis to Sustainable Growth* (1989), World Bank menilai bahwa kemunduran ekonomi Afrika disebabkan oleh lemahnya tata kelola (Bank, 1989). Dari sinilah muncul pemahaman bahwa pembangunan tidak hanya ditentukan faktor ekonomi, tetapi juga bagaimana pemerintah mengelola kekuasaan dan sumber daya publik secara bertanggung jawab.

Pada 1997, UNDP memperluas konsep ini dengan memasukkan aspek partisipasi masyarakat, penegakan hukum, keadilan, serta akuntabilitas. UNDP mendefinisikan good governance sebagai proses pemerintah menjalankan otoritas politik, ekonomi, dan administratif dalam mengelola urusan negara di semua level. Dengan demikian, tata kelola yang baik menuntut kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil (Sedarmanti, 2021).

Di Indonesia, konsep good governance menguat pasca-reformasi 1998 melalui agenda reformasi birokrasi, pemberantasan korupsi, dan peningkatan pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 menjadi landasan penting dalam mewujudkan penyelenggaraan negara yang bersih. Di era digital, penerapan good governance diperkuat melalui e-government, termasuk pengelolaan website OPD sebagai sarana transparansi dan pelayanan informasi publik.

Teori konsep good governance dari Sedarmayanti dalam bukunya “*Good Governance*”(Kepemerintahan yang Baik dalam Rangka Otonomi Daerah)” yang menjelaskan bahwa konsep good governance merupakan sebuah penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan akuntabel (Sedarmayanti, Good governance (kepemerintahan yang baik dalam rangka otonomi daerah), 2003). Menurut sedarmayanti, good governance bukan hanya tentang efektivitas administrasi, tetapi juga menyangkut moralitas, integritas, dan etika dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintahan yang

baik harus memiliki aparatur yang profesional, bertanggung jawab, dan mampu melayani kepentingan publik di atas kepentingan pribadi atau golongan. Sedarmayanti memandang *Good Governance* sebagai alat untuk memperkuat otonomi daerah. ketika menerapkan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, pemerintah daerah diharapkan mampu menjalankan kewenangan secara mandiri namun tetap terhadap publik.

Pada konsep penelitian ini yaitu Tata Kelola SDM Pemerintah dalam Pengelolaan Website OPD: Studi Kasus Diskominfo Kota Serang, teori *Good Governance* menurut Sedarmayanti sangat relevan karena inti dari Good Governance terletak pada SDM yang profesional dan berintegritas. Adapun indikator dari teori ini antara lain yaitu partisipasi, transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan penegakan hukum.

1. Partisipasi: Semua warga memiliki hak yang sama untuk terlibat dalam pengambilan keputusan, baik langsung maupun melalui perwakilan. Partisipasi mencerminkan keterlibatan publik dalam kebijakan dan implementasinya.
2. Transparansi: Pemerintah wajib menyediakan informasi yang terbuka, mudah diakses, dan mudah dipahami agar masyarakat dapat melakukan kontrol dan evaluasi.
3. Akuntabilitas: Setiap pejabat publik harus mempertanggungjawabkan kebijakan, tindakan, dan hasil kerjanya kepada masyarakat sebagai pemegang kepentingan.
4. Efektivitas: Pemerintah harus mencapai tujuan dan memberikan hasil nyata dengan pemanfaatan sumber daya secara optimal.
5. Penegakan Hukum: Hukum harus ditegakkan secara adil tanpa diskriminasi. Pemerintah wajib menjamin hak warga dan menindak setiap pelanggaran yang merugikan publik.

PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian ini merujuk pada sejumlah penelitian terdahulu untuk mengidentifikasi posisi penelitian saat ini dan menemukan gap research yang relevan. Penelitian yang dilakukan oleh Wibawa dan Antarini (2020) berjudul “Sistem Digital Tata Kelola Pemerintahan Daerah (Digital Local Government)” menunjukkan bahwa digitalisasi memiliki peran penting dalam meningkatkan transparansi dan efisiensi birokrasi daerah. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini menegaskan bahwa transformasi digital dapat mempercepat layanan, tetapi masih terkendala kapasitas SDM dan infrastruktur yang belum merata. Meskipun demikian, penelitian ini belum secara spesifik membahas peran website OPD sebagai salah satu instrumen digital yang menjadi wajah pelayanan publik pemerintah daerah.

Sementara itu, Riswati (2021) melalui penelitian berjudul “Implementasi Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Digitalisasi Teknologi di Indonesia” menekankan bahwa digitalisasi tata kelola pemerintahan mampu meningkatkan akuntabilitas publik serta efisiensi layanan. Fokus penelitian ini berada pada kebijakan digitalisasi secara nasional, sehingga belum menyentuh bagaimana pengelolaan website OPD dilakukan di berbagai daerah sebagai implementasi langsung dari prinsip transparansi dan keterbukaan informasi publik.

Kajian dengan pendekatan berbeda terlihat dalam penelitian Rizki, Widodo, dan Praningrum (2021) berjudul “Pengaruh Manajemen ASN dan Good Governance terhadap Kinerja Organisasi Perangkat Daerah pada Kabupaten Pemekaran di Provinsi Bengkulu”. Penelitian kuantitatif ini menyoroti bahwa manajemen ASN yang profesional serta penerapan good governance secara konsisten mampu meningkatkan kinerja OPD. Namun, penelitian ini tidak mengkaji bagaimana kapasitas ASN tersebut berpengaruh pada kualitas pengelolaan media digital OPD, termasuk website yang kini menjadi elemen penting dalam pelayanan publik modern.

Penelitian Syifa et al. (2022) dalam kajian “Tata Kelola SDM Pemerintahan terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Gempolkerep Kecamatan Gedeg Kabupaten Mojokerto” memberikan perspektif pada tingkat desa dengan menekankan bahwa kompetensi dan integritas SDM

merupakan faktor utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini masih sebatas membahas aspek SDM secara umum tanpa mengaitkannya dengan pemanfaatan teknologi atau media digital, terutama website OPD.

Selain itu, penelitian oleh Pratiwi et al. (2024) berjudul “Penerapan Good Governance pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Hulu Sungai Utara” menyoroti pentingnya prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam perencanaan pembangunan daerah. Meskipun relevan, penelitian ini belum mengintegrasikan kajian mengenai pemanfaatan media digital termasuk website OPD sebagai bentuk nyata penerapan prinsip good governance di era digital.

Dari keseluruhan penelitian tersebut dapat ditarik benang merah bahwa tata kelola pemerintahan yang baik sangat dipengaruhi oleh kapasitas SDM, profesionalisme ASN, serta dukungan digitalisasi sistem pemerintahan. Namun demikian, muncul satu gap research yang cukup jelas, yaitu belum adanya penelitian yang secara khusus membahas integrasi antara tata kelola SDM pemerintahan, pengelolaan website OPD, dan peran website tersebut sebagai instrumen transparansi dan peningkatan pelayanan publik. Sebagian besar penelitian sebelumnya masih mengkaji digitalisasi dalam konteks makro atau membahas SDM tanpa menghubungkannya dengan pemanfaatan media digital OPD. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menelaah bagaimana tata kelola SDM memengaruhi kualitas pengelolaan website OPD serta bagaimana situs web OPD berkontribusi pada transparansi, akuntabilitas, dan peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan pemerintah daerah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi, sebagaimana dijelaskan Creswell bahwa penelitian kualitatif bertujuan memahami makna suatu fenomena melalui pengalaman individu ataupun kelompok (Creswell, 2013).. Pendekatan fenomenologi dipilih karena penelitian ini ingin menggali secara mendalam bagaimana para pegawai dan pengelola informasi publik di lingkungan Diskominfo Kota Serang mengalami dan memaknai fenomena tidak terkelolanya website OPD yang berdampak pada keterbukaan informasi publik. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk melihat bukan hanya apa yang terjadi dalam proses pengelolaan website, tetapi juga bagaimana para aktor memahami tanggung jawab, hambatan teknis maupun struktural, serta arti penting transparansi publik dalam konteks birokrasi digital.

Fokus penelitian diarahkan pada pengalaman serta perspektif para pegawai Diskominfo, admin website OPD, dan masyarakat sebagai pengguna informasi publik. Penelitian menelaah bagaimana para pengelola website memahami tugas mereka, kendala yang mereka hadapi, serta bagaimana masyarakat memaknai keberfungsian website OPD sebagai sarana komunikasi dan transparansi. Untuk memperoleh data yang mendalam, teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, dokumentasi, serta studi literatur. Wawancara dilakukan kepada Kepala Dinas Kominformo, staf/admin OPD, dan masyarakat dengan teknik purposive sampling, di mana informan dipilih berdasarkan keterlibatan langsung mereka terhadap fenomena yang diteliti. Pengumpulan data dihentikan ketika informasi yang diperoleh mencapai titik jenuh.

Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data wawancara melalui penelusuran kebijakan, laporan, serta arsip terkait sistem informasi publik. Studi literatur dilakukan untuk memperkuat konteks teoretis mengenai keterbukaan informasi publik, e-government, serta digitalisasi birokrasi sehingga analisis dapat dilakukan secara lebih mendalam. Analisis data dilakukan menggunakan langkah-langkah fenomenologi Creswell, dimulai dari epoche atau bracketing untuk menyingkirkan bias peneliti, kemudian mengidentifikasi pernyataan penting informan (significant statements), mengelompokkan ke dalam satuan makna (meaning units), hingga menyusun deskripsi tekstural dan struktural mengenai apa dan bagaimana pengalaman itu terjadi (Creswell, 2013).. Seluruh proses ini berujung pada penyusunan sintesis makna guna menemukan esensi pengalaman informan terkait pengelolaan website OPD dan implikasinya terhadap keterbukaan informasi publik di Kota Serang.

HASIL

Gambaran Umum Diskominfo Kota Serang

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Serang adalah bagian dari pemerintahan daerah yang memiliki peran penting dalam mendukung pemerintahan yang berbasis teknologi informasi. Diskominfo bertugas sebagai pusat pengelolaan informasi publik, penguatan sistem pemerintahan digital, serta bertindak sebagai koordinator utama dalam menyediakan layanan informasi bagi masyarakat (Ahmad & Muchid, 2022). Dalam keterbukaan informasi publik, Diskominfo juga berfungsi sebagai PPID Utama, sehingga menjadi jembatan antara pemerintah daerah dengan masyarakat dalam memenuhi hak publik untuk memperoleh informasi (Kusumanissa, 2024).

Secara struktural, Diskominfo Kota Serang memiliki beberapa bidang teknis yang terkait langsung dengan tugas penelitian ini, terutama Bidang *E-Government*, Bidang Informasi Publik, serta unit yang mengurus sistem dan aplikasi pemerintahan (Ferliana, 2024). Melalui bidang-bidang ini, Diskominfo bertanggung jawab atas pengelolaan portal resmi Pemerintah Kota Serang serta membantu masing-masing OPD dalam mengelola website unit kerjanya. Ada 24 OPD di lingkungan Pemerintah Kota Serang yang harus diawasi oleh Diskominfo, baik dari segi keteraktifan website, kualitas konten informasi, maupun pemutakhiran data pelayanan.

Dari wawancara dengan Diskominfo, terlihat bahwa tantangan utama mereka bukan hanya karena kurangnya infrastruktur, melainkan karena keterbatasan sumber daya manusia (SDM) baik di lingkungan Diskominfo sendiri maupun di OPD masing-masing. Diskominfo menyatakan bahwa mereka tidak bisa mengurus seluruh website OPD secara langsung, karena prinsipnya adalah pembagian tugas: Diskominfo bertugas memberikan sistem, template, monitoring, dan panduan sedangkan OPD bertugas mengelola konten serta melakukan pembaruan informasi. Tetapi, dalam praktiknya, koordinasi antara Diskominfo dan OPD sering mengalami hambatan. Admin website di OPD sebagian besar merupakan tenaga honorer, bukan pegawai tetap.

Akibatnya, terjadi pergantian admin yang sangat cepat dan tidak teratur. Ketika seorang honorer berhenti, admin baru biasanya tidak paham bagaimana mengelola website, sehingga OPD mengalami gangguan dalam pembaruan informasi. Diskominfo mengatakan bahwa situasi ini membuat mereka terus-menerus harus “memulai dari awal” dalam proses pelatihan kepada admin baru. Tidak sedikit pula tenaga honorer di OPD harus menangani tugas yang cukup banyak, sehingga pekerjaan pembaruan website seringkali dianggap sebagai tugas tambahan yang kurang mendapat prioritas.

Diskominfo juga menyampaikan bahwa beberapa OPD memiliki tingkat aktivitas website yang baik karena adminnya fokus, namun sebagian besar OPD kesulitan mempertahankan konsistensi pembaruan akibat beban kerja SDM yang terlalu berat. Ada admin yang harus menangani berbagai tugas seperti urusan administrasi umum, liputan kegiatan, media sosial, dan pengelolaan website, sehingga kegiatan pengelolaan website menjadi terbengkalai. Hal ini diperkuat dengan pernyataan langsung dari pihak Diskominfo bahwa mengatakan sering terjadi website yang rusak tetapi diakibatkan oleh SDM-nya yang tidak fokus. Terjadi ketika ada yang banyak pegang pekerjaan jadi website-nya tidak kepegang. Ada juga terjadi resign, lalu diganti dengan orang baru jadi harus belajar dari awal lagi.

Dengan demikian, gambaran umum peran Diskominfo Kota Serang menunjukkan bahwa perannya sangat strategis, tetapi memiliki keterbatasan dalam koordinasi dan pengendalian terhadap OPD jika SDM di OPD tidak stabil. Konteks ini sangat relevan dengan fokus penelitian tentang tata kelola SDM dalam pengelolaan website OPD, karena masalah yang muncul tidak hanya berasal dari aspek teknis, tetapi terutama dari aspek manajerial dan kompetensi SDM.

Kondisi Faktual Pengelolaan Website OPD Kota Serang

Kondisi nyata pengelolaan website dari OPD di Kota Serang menunjukkan bahwa mayoritas website tersebut tidak berjalan dengan optimal. Berdasarkan pemberitaan DistrikNews tahun 2024, yang didapat bahwa terdapat sejumlah website OPD yang tidak aktif, bahkan ada yang tidak bisa diakses

sama sekali. Situasi ini menimbulkan kritik dari Pj Sekda Kota Serang yang secara tegas meminta OPD memperbaiki pengelolaan informasi publik, terutama melalui website sebagai saluran resmi pemerintah.

Temuan ini sesuai dengan hasil pengamatan lapangan dari penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa sebagian website terlihat tidak diperbarui dalam beberapa bulan, bahkan ada yang tidak menampilkan informasi dasar tentang layanan publik atau semacam kegiatan dari instansi nya. Fenomena ini tidak hanya terkait masalah teknis, tetapi juga mencerminkan lemahnya pengelolaan SDM di sektor pemerintahan digital (Rani, 2023). Hasil wawancara dengan Diskominfo memberikan penjelasan yang lebih jelas tentang penyebab masalah tersebut. Menurut Diskominfo, website dari OPD yang terlihat tidak aktif bukan karena ada kerusakan teknis pada sistem, melainkan karena kurangnya kapasitas dan kemampuan untuk menjaga kelangsungan pengelolaan website di masing-masing OPD. Sebagian besar admin website ialah tenaga honorer, sehingga ketika mereka berhenti atau pindah tugas, OPD kehilangan orang yang bisa mengelola website tersebut. Hal ini menyebabkan website menjadi tidak aktif selama waktu yang cukup lama. Diskominfo menjelaskan: bahwa ada yang tidak aktif, maka sebagian besar dari opetor dari OPD-nya, banyak yang masih berstatus honorer, jadi suatu saat ada yang berhenti admin belum paham cara kerja nya. Lalu nanti webstie tersebut kosong mengakibatkan orang baru tidak tahu cara mengelolanya.

Selain faktor pergantian tenaga kerja, masalah lainnya adalah beban kerja pegawai yang tidak seimbang. Banyak tenaga honorer di OPD yang tidak hanya bertugas mengelola website, tetapi juga mengurus administrasi umum, pelayanan, atau dokumentasi kegiatan. Situasi ini menyebabkan pengelolaan website menjadi pekerjaan sampingan yang sering tertunda karena tidak dianggap sebagai prioritas. Diskominfo juga menyatakan bahwa mereka secara rutin melakukan pemantauan terhadap seluruh website OPD. Ketika menemukan website yang bermasalah atau tidak aktif, mereka langsung memberi informasi kepada OPD terkait. Langkah ini sudah dilakukan setiap tahun untuk mengevaluasi kinerja website OPD. Tetapi, tanpa adanya perbaikan pada struktur tenaga kerja di OPD, langkah pemantauan ini saja tidak cukup untuk menghasilkan perubahan yang signifikan.

Diskominfo juga mengakui bahwa tidak semua informasi bisa diterbitkan di website OPD karena admin tidak mendapatkan bahan konten dari sumber yang memadai. Misalnya, ketika ada kegiatan liputan, admin tidak dilibatkan, sehingga mereka tidak memiliki materi yang bisa diunggah di website. Hal ini menunjukkan bahwa masalahnya tidak hanya terletak pada admin, tetapi juga pada sistem pengelolaan informasi internal di OPD yang belum terkoordinasi dengan baik.

Dengan demikian, kondisi nyata dalam pengelolaan website OPD Kota Serang menunjukkan bahwa masalah utamanya tidak berasal dari teknis pembuatan website, melainkan dari pengelolaan SDM, kelanjutan tugas admin, koordinasi antar unit kerja, serta prioritas kerja di dalam OPD masing-masing. Temuan ini sesuai dengan fokus penelitian, bahwa efektivitas pengelolaan website OPD sangat bergantung pada bagaimana Pemerintah Kota Serang, melalui Diskominfo, mengelola dan memperkuat SDM pengelola layanan digital.

Tabel 1. Rekapitulasi Point Website OPD Kota Serang 2024

**REKAPITULASI ACTIVITY POINT WEBSITE OPD
JANUARI - DESEMBER 2024**

NO.	ACTIVITY POINT				TOTAL POINT	PENGUNJUNG	KESIMPULAN
	POST KEGIATAN	GALERI FOTO	BANNER	INFOGRAFIS			
1	96	57	1	6	167	1067	AKTIF
2	98	57	4	6	175	11143	AKTIF
3	19	81	13	8	142	11304	AKTIF
4	20	252	13	18	334	68002	AKTIF
5	22	94	20	16	188	121371	AKTIF
6	14	42	42	4	148	253835	AKTIF
7	11	102	14	26	193	295552	AKTIF
8	87	28	10	8	151	480161	AKTIF
9	16	24	9	17	92	261173	KURANG AKTIF
10	19	30	36	20	161	366061	AKTIF
11	32	41	37	9	105	146745	AKTIF
12	48	61	11	9	149	164534	AKTIF
13	54	48	2	4	114	165879	AKTIF
14	8	1	3	3	21	172780	KURANG AKTIF
15	27	18	7	9	77	173643	KURANG AKTIF
16	20	12	14	11	82	198227	KURANG AKTIF
17	7	6	1	8	31	246048	KURANG AKTIF
18	6	5	3	5	27	156995	KURANG AKTIF
19	11	8	6	17	65	221389	KURANG AKTIF
20	32	3	6	6	59	121610	KURANG AKTIF
21	18	4	1	1	26	139076	KURANG AKTIF
22	18	22	1	0	42	213644	KURANG AKTIF
23	8	18	10	1	48	265166	KURANG AKTIF
24	7	3	10	1	32	109849	KURANG AKTIF
25	20	1	8	1	39	251574	KURANG AKTIF
26	21	41	8	10	98	986698	KURANG AKTIF
27	4	50	18	6	102	569523	AKTIF
28	21	20	38	22	161	146093	AKTIF
29	11	31	21	2	88	672927	KURANG AKTIF
30	4	1	3	8	27	553243	KURANG AKTIF
31							
32							

TIDAK MEMAKAI CMS

Keterangan
 Activity Point : adalah penilaian poin aktifitas operator website berdasarkan jumlah upload pada website
 Pengunjung : adalah jumlah pengunjung yang telah mengakses website OPD
 Total Point : adalah nilai yang didapatkan berdasarkan jumlah keseluruhan poin aktifitas
 Post kegiatan : 1 Aktivitas Upload Posting Berita Mendapat 1 Poin
 Galeri : 1 Aktivitas Upload Foto Galeri Mendapat 1 Poin
 Banner : 1 Aktivitas Upload Banner Mendapat 2 Poin
 Infografis : 1 Aktivitas Upload Infografis Mendapat 2 Poin

Tidak Aktif : 0 - 20 Point
Kurang Aktif : 20 - 100 Point
Aktif : > 100 Point

Sumber: (Diskominfo Kota Serang, 2024)

PEMBAHASAN

Telaah *Good Governance* Pada Website OPD Kota Serang Kajian Sedarmayanti

1. Partisipasi

Partisipasi dalam good governance berarti bahwa warga atau publik secara aktif dilibatkan dalam proses pemerintahan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, sampai evaluasi dan pengawasan. Partisipasi ini bisa melalui akses informasi, keterlibatan dalam konsultasi, aspirasi, hingga kontrol sosial. Sedarmayanti menekankan bahwa pemerintahan yang baik harus melibatkan berbagai stakeholder, tidak eksklusif hanya birokrasi (Sedarmayanti, Good governance = Kepemerintahan yang baik, 2012). Dalam konsep digital, partisipasi publik bergantung pada seberapa luas dan mudah informasi disediakan. Website OPD adalah sebagai sarana dan SDM yang mengelolanya menentukan apakah sarana tersebut berfungsi atau tidak.

Menurut sedarmayanti, partisipasi adalah hak setiap warga negara untuk terlibat dalam proses pemerintahan. Partisipasi hanya dapat terjadi apabila masyarakat mengetahui apa yang dikerjakan oleh pemerintah. Dalam hal ini, akses informasi pada website dapat menjadi ruang partisipasi publik masyarakat. Website OPD menyediakan informasi mengenai kegiatan pemerintah, program laporan, dan kebijakan. Tanpa informasi ini, masyarakat tidak memiliki dasar untuk memberikan aspirasi, kritik, maupun masukan. Dengan kata lain, partisipasi publik bersifat information driven, sehingga kualitas website secara langsung mempengaruhi kualitas demokrasi lokal.

OPD dengan kategori Aktif memiliki poin tinggi, karena mereka melakukan update rutin pada posting kegiatan, galeri foto, banner, dan infografis. Sementara itu, lebih dari separuh OPD berada pada Kategori kurang aktif, dan bahkan ada yang tidak aktif. Data ini menunjukkan bahwa akses informasi berbeda-beda antar OPD, sehingga peluang partisipasi publik juga berbeda. OPD yang aktif memberikan kesempatan partisipasi lebih dibandingkan dengan yang pasif. Maka partisipasi publik melalui kanal website OPD di Kota Serang adalah timpang. Ini menunjukkan bahwa aspek partisipasi dari good governance belum tertunaikan secara menyeluruh. Tata kelola SDM belum mampu menjamin keterlibatan publik secara konsisten.

2. Transparansi

Transparansi adalah jantung good governance, dimana pemerintah harus menyediakan informasi yang tepat waktu, benar, jelas, dan dapat diakses oleh masyarakat mengenai kebijakan,

program, anggaran, kegiatan, dan hasil kerja yang bisa di salurkan melalui website OPD. Transparansi juga merupakan prinsip yang relevan dalam menganalisis website OPD. Menurut sedarmayanti transparansi berarti adanya keterbukaan informasi yang akurat dan menjadi instrumen dalam menunjukkan transparansi pemerintah, terutama dalam penyajian data, kegiatan, program, hingga pengelolaan anggaran (Akbar, 2025). Transparansi berarti adanya keterbukaan, transparansi memungkinkan masyarakat melakukan kontrol, memantau kinerja, serta mengevaluasi apakah pemerintah menjalankan tugasnya dengan baik. OPD yang aktif menunjukkan transparansi lebih baik seperti terdapat konten, galeri, informasi, dan pengunjung. Namun faktanya adalah bahwa banyak OPD yang kurang aktif bahkan tidak aktif telah menunjukkan keterbukaan informasi yang lemah, karena informasi publik belum dianggap prioritas.

Bagi masyarakat, kurang adanya transparansi berarti mereka tidak bisa memverifikasi apakah OPD menjalankan tugasnya, bagaimana anggaran digunakan, atau layanan tersedia dengan baik. Artinya adalah transparansi menjadi tidak merata bagi masyarakat, akses informasi hanya terbuka untuk OPD yang aktif. transparansi sebagai prinsip *good governance* tidak terpenuhi secara merata. Ketergantungan pada inisiatif dan kemauan SDM tiap OPD menciptakan ketidakpastian informasi publik. Hal ini melemahkan fungsi kontrol publik dan menghambat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah dan menunjukkan kegagalan struktural dalam penyediaan informasi publik. Website belum digunakan sebagai media transparansi yang konsisten.

3. Akuntabilitas

Akuntabilitas berarti bahwa penyelenggaraan pemerintahan, kebijakan, pelayanan, keputusan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pemerintah harus menjelaskan tindakan dan hasil kerja, menerima kritik dan pertanyaan, serta memiliki konsekuensi secara hukum atau administrasi jika gagal menjalankan amanah, maka pemerintah harus bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan mereka. Institusi publik juga harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat dan pemangku kepentingan (Keping, 2018).

Pada OPD Kota Serang sebagian besar OPD dengan poin rendah atau tidak aktif seperti tidak ada laporan kinerja digital, sehingga pertanggungjawaban kepada publik sangat minim. Karena ketidakaturan ini, publik tidak bisa menilai apakah OPD menjalankan fungsi layanan, apakah anggaran digunakan, atau apakah kegiatan benar-benar dilakukan. Akuntabilitas publik lewat website belum terjamin. Dimana terdapat variasi kinerja OPD bahkan OPD yang tidak aktif menunjukkan bahwa pertanggungjawaban tidak konsisten dan sangat bergantung pada inisiatif SDM. Ini memperlemah kontrol publik dan kredibilitas pemerintah. Maka dengan rendahnya output digital menunjukkan lemahnya akuntabilitas SDM pengelola OPD. OPD dengan kategori kurang aktif dan tidak aktif secara nyata tidak menyediakan sarana kontrol publik yang artinya *governance* mejadi kurang akuntabel.

4. Efektifitas

Efektivitas menyangkut apakah tujuan organisasi tersebut tercapai, layanan publik diberikan dengan baik, kebijakan diimplementasikan dan efisiensi berarti penggunaan sumber daya (waktu, SDM, anggaran) secara optimal. Dalam konteks website OPD ini, berarti memanfaatkan infrastruktur digital untuk menyampaikan informasi dengan cepat, dengan biaya mnimal, tanpa prosedur birokratis yang panjang (Sedarmayanti S. , 2020). SDM Pengelola harus mampu menjalankan tugas dengan produktif, menggunakan CMS, mendokumentasikan kegiatan, membuat infografis, mengemas informasi menarik namun informatif, itu semua bagian dari manajemen sumber daya yang efektif.

Pada realitanya adalah hanya sebagian OPD yang memenuhi standar minimal (Kategori Aktif), ini telah menunjukkan efektivitas untuk OPD tersebut. Tetapi tidak dapat di tutupi bahwa banyak OPD dengan aktivitas rendah bahkan tidak aktif yang menjelaskan bahwa SDM Mereka tidak efektif dalam mengelola website karena kurangnya kompetensi, kurang motivasi, kurang supervisi dan

bahkan infrastruktur yang tidak memadai. Kesenjangan kinerja antar OPD menunjukkan implementasi *e-government* belum optimal. Sebagian unit berhasil efektif, sebagian lainnya belum efektif. Maka tata kelola SDM dan manajemen internal di OPD belum seragam dan belum optimal karena hanya sebagian saja yang mampu menggunakan website secara optimal. Karena investasi pada infrastruktur digital belum diimbangi dengan pengembangan SDM dan Manajemen internal yang baik.

5. Supermasi Hukum

Penegakan hukum (*Law Enforcement*) dalam konsep Good Governance menurut Sedarmayanti merupakan pilar fundamental yang memastikan seluruh aktivitas pemerintahan berjalan berdasarkan regulasi yang sah, adil, dan konsisten. Dalam konteks layanan publik berbasis digital, Penegakan hukum berkaitan dengan sejauh mana OPD mematuhi ketentuan tentang keterbukaan informasi, penyelenggaraan sistem elektronik pemerintahan, serta kewajiban menyediakan informasi yang akurat, tepat waktu, dan dapat diakses oleh masyarakat (Sedarmayanti S. , 2020). Website OPD pada dasarnya bukan hanya media komunikasi, melainkan instrumen hukum untuk memenuhi mandat Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. Oleh karena itu, kualitas dan konsistensi update website mencerminkan tingkat kepatuhan OPD terhadap hukum yang mengatur hak masyarakat atas informasi. Ketika website dikelola dengan baik melalui publikasi kegiatan, laporan, dan dokumen publik maka OPD tersebut dapat dikatakan memenuhi prinsip Penegakan hukum secara lebih optimal.

Pada realitanya, kondisi OPD Kota Serang yang menunjukkan sebagian besar berada pada kategori kurang aktif maupun tidak aktif memperlihatkan lemahnya implementasi penegakan hukum dalam tata kelola digital. Ketidaktersediaan laporan kinerja, jaranganya pembaruan konten, serta minimnya dokumen publik menunjukkan bahwa banyak OPD belum memenuhi kewajiban hukumnya untuk menyediakan informasi secara transparan. Ketergantungan pada inisiatif SDM masing-masing OPD tanpa standar baku, tanpa supervisi kuat, dan tanpa mekanisme sanksi yang jelas menjadikan penegakan hukum tidak berjalan konsisten. Ketika regulasi keterbukaan informasi tidak ditegakkan, fungsi kontrol publik melemah, kepercayaan masyarakat menurun, dan prinsip good governance lainnya ikut terpengaruh. Artinya, website OPD di Kota Serang belum sepenuhnya menjadi media legal formal untuk menjamin akuntabilitas dan kepastian hukum dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Pemaknaan Fenomenologis Terhadap Website Opd yang Tidak Aktif

Pendekatan fenomenologi menempatkan pengalaman subjektif informan sebagai pusat analisis. Dalam konteks penelitian ini, pemaknaan mengenai website OPD yang tidak aktif di Kota Serang dibangun dari pengalaman, persepsi, dan penafsiran para aktor yang terlibat langsung dalam pengelolaan informasi digital, khususnya pejabat Dinas Kominfo. Fenomenologi berupaya menangkap makna terdalam dari pengalaman birokrasi saat menghadapi realitas website yang tidak berjalan sebagaimana mestinya, bukan sekadar menilai benar atau salah secara teknis. Seperti dikemukakan Creswell (2021), fenomenologi berfokus pada bagaimana suatu fenomena dimaknai oleh individu yang mengalaminya dan bagaimana makna tersebut membentuk tindakan maupun ketidakmampuan bertindak.

Berdasarkan hasil wawancara, website OPD yang tidak aktif dimaknai oleh informan bukan sebagai kegagalan teknologi, melainkan sebagai manifestasi dari lemahnya kesadaran organisasi terhadap urgensi keterbukaan informasi publik. Pengelolaan website tidak ditempatkan sebagai tugas utama, melainkan pekerjaan tambahan di tengah tekanan administratif yang tinggi. Salah satu informan menyampaikan:

“Kadang pengelola website itu kebanyakan tugas. Mereka merangkap, apalagi di kecamatan. Jadi memang nggak bisa fokus. Mau diganti juga sama aja, SDM-nya tetap nggak ada yang benar-benar paham ngelola web. Sebenarnya ada poinnya buat OPD, nanti bisa dapat reward. Tapi ya balik lagi, kalau SDM-nya nggak bisa atau kebanyakan kerjaan, poin itu nggak jadi motivasi utama.”

Pernyataan ini menunjukkan bahwa pengalaman birokrasi dalam mengelola website dibentuk oleh persepsi internal mengenai apa yang dianggap penting dan tidak penting. Website tidak dipahami sebagai identitas digital OPD, melainkan sekadar kewajiban administratif yang keberlanjutannya tidak menimbulkan konsekuensi nyata. Dalam kerangka fenomenologi, makna tersebut merupakan bentuk *subjective reality* (realitas subjektif). Para pengelola website hidup dalam kondisi birokrasi yang penuh dengan tugas rangkap, tanpa insentif jelas, dan minim pengawasan. Hal ini menciptakan pengalaman bahwa website adalah tugas tambahan yang tidak memiliki nilai strategis. Sejalan dengan temuan Sutanto (2023), budaya birokrasi sangat menentukan bagaimana teknologi digital dimaknai dan dioperasionalkan. Ketika budaya organisasi tidak menempatkan informasi publik sebagai nilai utama, maka teknologi termasuk website tidak akan memperoleh ruang perhatian.

Pengalaman informan juga memperlihatkan bahwa ketidakaktifan website bukan hanya akibat kurangnya kompetensi teknis, tetapi juga karena absennya struktur pendukung, seperti SOP, tim admin khusus, dan monitoring berkala. Di sisi lain, Diskominfo sebenarnya telah melakukan mekanisme monitoring berkala selama tiga bulan untuk memantau aktivitas website setiap OPD. Jika dalam periode tersebut tidak ada pembaruan konten, OPD diberikan peringatan. Informan menjelaskan:

“Admin website itu banyak yang merangkap. Tidak semua OPD punya SDM yang kemampuannya memadai. Jadi kalau ada pekerjaan lain, ya website dulu yang dilepas, kita pantau tiga bulan. Kalau dalam tiga bulan mereka nggak upload apa pun, kita ingatkan lagi. Jadi sebenarnya kita monitor terus. Kadang masyarakat bilang pemerintah tidak transparan, padahal informasi sebenarnya ada. Tapi karena tidak diposting, jadi kesannya pemerintah tertutup”

Dalam perspektif fenomenologi, pengalaman merangkap tugas ini memunculkan makna baru tentang website sebagai beban tambahan, bukan sebagai alat pelayanan publik. Makna ini terbentuk dari pengalaman konkret pegawai yang harus mengelola banyak pekerjaan tanpa dukungan organisasi yang memadai. Fenomenologi juga melihat bagaimana individu memberi makna atas konsekuensi dari suatu fenomena.

Dari sini tampak bahwa pengalaman mengenai website yang mati menciptakan kesadaran baru di kalangan birokrat bahwa digitalisasi tidak hanya soal teknologi, tetapi menyangkut relasi trust antara pemerintah dan publik. Namun, meski ada kesadaran tersebut, tindakan struktural untuk memperbaiki sistem belum terbentuk. Makna lain yang muncul dari pengalaman informan adalah bahwa website yang tidak aktif mencerminkan kondisi “ketergantungan struktural” antara OPD dan Kominfo. OPD cenderung hanya menunggu instruksi atau teguran dari Kominfo, bukan memiliki inisiatif mandiri. Secara fenomenologis, ini menunjukkan adanya pengalaman birokrasi yang pasif, di mana pegawai terbiasa menunggu arah, bukan mengambil peran aktif dalam pengelolaan informasi publik. Fenomena ini selaras dengan analisis digital governance pada tingkat daerah yang disampaikan Hendrawan & Rahmawati (2020), yaitu bahwa birokrasi lokal sering terjebak pada pola reaktif, bukan proaktif, dalam memanfaatkan teknologi digital.

Dengan demikian, pemaknaan fenomenologis atas website OPD yang tidak aktif di Kota Serang berada pada tiga lapisan. Pertama, website dimaknai sebagai pekerjaan tambahan, bukan prioritas, akibat pengalaman birokrasi yang beban kerjanya tinggi dan tanpa struktur pendukung yang memadai. Kedua, website dimaknai sebagai sesuatu yang tidak membawa konsekuensi birokratis sehingga tidak memunculkan urgensi. Ketiga, website dimaknai sebagai simbol bahwa komunikasi pemerintah dan masyarakat belum bertransformasi sepenuhnya ke arah digital. Semua makna ini muncul dari pengalaman langsung para aktor yang terlibat dalam.

Kendala Tata Kelola SDM dalam Pengelolaan Website OPD

Implementasi digitalisasi dalam tata kelola pemerintahan bukan hanya mengenai proses perubahan dari sistem manual menuju sistem berbasis teknologi, tetapi merupakan transformasi struktural yang dimana dalam hal ini membutuhkan ekosistem kelembagaan, kesiapan sumber daya manusia (SDM), serta jaminan keamanan informasi yang memadai (Adila, 2024). Pada Pemerintah Kota

Serang, pelaksanaan digitalisasi melalui optimalisasi website OPD menunjukkan perubahan pola komunikasi dan penyampaian informasi kepada publik, namun dalam implementasinya masih terdapat berbagai kendala yang berpengaruh langsung terhadap efektivitas penyelenggaraan layanan informasi pemerintahan.

Berdasarkan hasil penelitian Kendala utama terletak pada Sumber Daya Manusia (SDM). SDM menjadi komponen yang paling penting sekaligus paling berpengaruh dalam implementasi sistem digital. Salah satu yang menjadi permasalahan adalah beberapa aparatur pemerintah di lingkungan OPD Kota Serang pada umumnya masih menerapkan metode kerja manual yang telah menjadi kebiasaan dalam proses administrasi pemerintahan. Pola kerja konvensional seperti pencatatan fisik, pelaporan secara langsung, serta pengarsipan berbasis dokumen kertas masih dianggap lebih mudah untuk dipahami (Rachmad, 2024). Kondisi ini menyebabkan proses transisi menuju sistem digital tidak dapat berlangsung secara cepat karena diperlukan penyesuaian kembali terhadap alur kerja, tata kelola dokumen, serta prosedur pelayanan yang berbasis elektronik. Perubahan ini menuntut aparatur untuk memahami penggunaan aplikasi, mengelola data secara digital dengan cermat, serta memastikan validitas setiap informasi yang diproses melalui sistem (Riswati, 2021).

Peralihan menuju digitalisasi membutuhkan pendampingan teknis, dan pelatihan yang berkelanjutan agar seluruh aparatur mampu menjalankan tugas sesuai standar operasional yang telah ditetapkan.. Hal ini menunjukan adanya ketimpangan kapasitas atau kemampuan yang dimiliki oleh aparatur. (Mustika, 2025) Ketimpangan kapasitas SDM merupakan faktor penghambat dominan dalam transformasi digital di daerah, terutama karena kehadiran teknologi menuntut keterampilan baru yang tidak selalu sejalan dengan kondisi aparatur pemerintahan. Selain itu, literasi digital aparatur merupakan aspek penting dalam reformasi layanan publik berbasis teknologi (Rohmadi, 2023)

Selain pada kompetensi, permasalahan kuantitas SDM juga menjadi hambatan tersendiri. Beberapa OPD belum memiliki formasi tim khusus di bidang pengelolaan media digital sehingga menimbulkan tumpang tindih pada tugas yang diberikan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara, di mana bu Ocha selaku operator yang sekaligus bertugas melakukan penilaian dan rekapitulasi mengungkapkan bahwa

“SDM jadi salah satu Kendala Utama dalam pengelolaan Website OPD di Pemerintahan Kota Serang karena masih banyak yang belum terlalu memahami teknis pengelolaan konten dan sistemnya terutama pekerja Honorer. Terus juga kurangnya SDM dari segi kuantitas dimana pada beberapa OPD terkadang satu orang harus pegang banyak peran karena kurangnya SDM yang memadai. “

Hal ini menunjukan bahwa keterbatasan sumber daya manusia bukan hanya terkait kemampuan teknis, tetapi juga mencakup beban kerja yang tidak proporsional dan ketidakaturan pembagian fungsi dalam struktur kerja OPD.

Kendala yang kedua adalah pada aspek keamanan sistem dan kesiapan SDM dalam mengantisipasi risiko digital. Pengelolaan website OPD tidak terlepas dari ancaman siber yang dapat mengganggu akses layanan publik. Kasus serangan pada website OPD di Kota Serang menunjukkan bahwa digitalisasi layanan publik membawa risiko adanya permasalahan baru yang perlu dikelola secara baik (Marwiyah, 2023). Ancaman terhadap sistem digital semakin meningkat seiring dengan peningkatan dalam penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik, sementara kesiapan sistem pertahanan siber tidak selalu dapat beradaptasi tanpa adanya upaya yang maksimal (Katharina, 2021). Digitalisasi pelayanan publik memerlukan sistem keamanan siber yang lebih kuat serta langkah pencegahan risiko yang lebih jelas dan menyeluruh (Febriawan, 2024). Berdasarkan wawancara dengan Fauji selaku pengelola website, ia menyampaikan bahwa:

“Pernah ada serangan ke website OPD, sempat terdampak dan menjadi kendala dalam akses. Setelah kejadian itu, sistem keamanannya perlu diperkuat kembali. ”

Hal ini menunjukkan bahwa ancaman siber tidak lagi sebatas kemungkinan, tetapi telah menjadi permasalahan nyata yang memengaruhi keberlangsungan layanan digital pemerintah. Kondisi ini menegaskan bahwa digitalisasi tanpa adanya kesiapan keamanan yang memadai berpotensi menimbulkan permasalahan baru atau celah yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kepercayaan publik terhadap layanan elektronik (Susilawati, 2024). Selain itu, serangan siber juga mempengaruhi kredibilitas pemerintah sebagai penyedia layanan digital, sehingga kesiapan keamanan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari agenda transformasi digital (Ilhami, 2024).

SIMPULAN

Fenomena website OPD Kota Serang yang tidak aktif merupakan persoalan multidimensi yang tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, tetapi terutama dengan aspek sumber daya manusia, budaya kerja birokrasi, dan pemaknaan aparatur terhadap pentingnya layanan digital. Berdasarkan wawancara dengan petugas Dinas Kominfo, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan website seringkali terbengkalai karena sebagian besar admin merupakan pegawai yang merangkap banyak tugas, terutama pada OPD dan kecamatan dengan kapasitas SDM terbatas. Merangkapnya beban kerja tersebut membentuk pengalaman dan pemaknaan bahwa tugas pengelolaan website bukanlah prioritas utama, melainkan pekerjaan tambahan yang dapat dikesampingkan.

Selain itu, keterbatasan infrastruktur seperti kualitas jaringan dan perangkat pendukung turut memperkuat sikap kurang proaktif dalam memperbarui konten website. Meskipun Diskominfo telah menerapkan monitoring berkala selama tiga bulan dan menyediakan sistem penilaian berbasis poin sebagai insentif, hal tersebut belum sepenuhnya mampu mendorong perubahan perilaku pengelola website. Hal ini terjadi karena insentif tidak cukup kuat untuk mengatasi akar persoalan berupa rendahnya kapasitas digital dan tidak adanya admin khusus yang secara dedicated bertanggung jawab pada pengelolaan website.

Perspektif fenomenologi, pengalaman aparatur menunjukkan bahwa stagnasi website bukan dipahami sebagai bentuk kegagalan pelayanan publik, melainkan sebagai kondisi yang relatif normal dan dapat diterima dalam rutinitas birokrasi mereka. Pemaknaan ini mencerminkan adanya gap antara kebijakan penguatan e-government dengan realitas pelaksanaannya di tingkat OPD. Dengan demikian, upaya peningkatan kualitas website OPD di Kota Serang membutuhkan intervensi yang lebih struktural, seperti penyediaan SDM khusus, pelatihan teknis berkelanjutan, perbaikan infrastruktur, serta penguatan budaya digital yang menempatkan website sebagai bagian integral dari pelayanan publik, bukan sekadar pelengkap administratif.

REFERENSI

- Adila, N. &. (2024). Digitalisasi Tata Kelola Sdm Aparatur Di Indonesia. *Jurnal Iso: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 4(2).
- Ahmad, Z. H., & Muchid. (2022). Pelaksanaan E-Government Pada Aplikasi Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online (Sikesal) Di Kota Jambi Tahun 2018–2019. *Indonesian Governance Journal (Igi)*, 1-14.
- Akbar, D. L. (2025). Peran Pemerintahan Desa Dalam Penyusunan Apbdes Perspektif Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa (Studi Di Desa Kedungkelor Kecamatan Warureja Kabupaten Tegal). *Skripsi Diterbitkan, Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang*, 22-25.
- Al-Hashmi, A., Et Al. (2021). *Digital Competence And Sustainability Of E-Government Services*. Government Information Quarterly.
- Bank, W. (1989). *Sub-Saharan Africa: From Crisis To Sustainable Growth*. Washington, D.C: World Bank.

- Chairunnisa, L., Habibi, F., & Berthanila, R. (2023). Analisis Penerapan Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik Oleh Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi Di Kota Serang. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (Asian)*, 31-45.
- Creswell, J. W. (2009). *Research Design : Qualitatif, Quantitatif, And Mixed Methods Approaches (3rd Edition)*. London: Sage Publications, Inc.
- Creswell, J. W. (2013). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2003). The New Public Service: An Approach To Reform. *International Review Of Public Administration*, 3-10.
- Febriawan, D. &. (2024). Understanding Indonesia's Cyber Security Policies: Opportunities And Challenges In The Digitalization Transformation Era. *Joels: Journal Of Election And Leadership*, 5(1), 13-21.
- Ferliana, F. (2024). Kinerja Ppid Dan Implementasi Keterbukaan Informasi Publik Di Lingkungan Badan Publik Daerah. *Governance: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Kebijakan Publik*, 1-10.
- Fitriani, A. (2023). Keterbukaan Informasi Publik. *Jurnal Universitas Kapuas Sintang*, 220-228.
- Hermansyah, H., Tua, H., & Mayarni, M. (2024). Agile Governance Public Information Management At The Communication, Informatics, And Statistics Service Of Riau Province. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 2442–2449.
- Hermansyah, I., Rahman, R., & Suherman, M. (2018). Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Survei Pada Dinas Daerah Kotataskmalaya). *Jurnal Akuntansi*, 21-29.
- Herwanto, T., Rohmansyah, H., Daga, A., & Roflebab, B. (2024). Kompetensi Aparatur Sipil Negara Di Era Digital Sebuah Kerangka Konseptual. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 201-109.
- Ilhami, R. &. (2024). *Digital Governance*. Mega Press Nusantara.
- Katharina, R. (2021). *Pelayanan Publik & Pemerintahan Digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Keping, Y. (2018). Governance And Good Governance: A New Framework For Political Analysis. *Fudan Journal Of The Humanities And Social Sciences*, 1-8.
- Kusumanisa, R. D. (2024). Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Government Melalui Aplikasi Sistem Informasi Berbagi Aduan Dan Saran (Sibadra) Di Kota Bogor Tahun 2022. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 399–414.
- Marwiyah, S. A. (2023). *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Di Era Digital*. Deepublish.
- Mustika, M. A. (2025). Ketimpangan Antara Sumber Daya Dan Kinerja Pada Organisasi Sektor Publik Di Era Digital. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(2).
- Nugroho, B. (2021). Digital Literacy Constraints Among Local Government Employees. *Jurnal Ilmu Administrasi*.
- Pertiwi, C. (2021). Pengaruh Sistem Pengendalian Internal, Dan Kepatuhan Peraturan Perundang-Undangan Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah Pada Opd Kota Yogyakarta. *Universitas Atma Jaya Yogyakarta*, 1-65.
- Pratama, Y., & Andhika, R. (2022). Determinants Of Local Government E-Government Implementation. *Jurnal Kebijakan Publik*.
- Pratiwi, B. B., Affrian, R., & Raudah, S. (2024). Penerapan Good Governance Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian Dan Pengembangan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Msdm Manajemen Sumber Daya Manusia*, 482-491.
- Putri, D. O., & Helmi, R. F. (2023). Peranan Teknologi Informasi Sebagai Upaya Dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik. *Journal Of Public Administration And Management Studies*, 25–29.
- Rachmad, Y. E. (2024). *Layanan Dan Tata Kelola E-Government: Teori, Konsep Dan Penerapan*. Pt. Green Pustaka Indonesia.

- Rahman, F. (2020). Human Resource Capacity And The Effectiveness Of Digital Public Services. *Jurnal Administrasi Negara*.
- Rani, N. A. (2023). Strategi Pengembangan E-Government Di Dinas Komunikasi Dan Informatika: Faktor Pendukung Dan Kendala. *Jiana (Jurnal Ilmu Administrasi Dan Negara)*, 1-14.
- Riswati, R. (2021). Implementasi Tata Kelola Pemerintahan Daerah Berbasis Digitalisasi Teknologi Di Indonesia. *Jurnal Media Birokrasi*, 1-15.
- Riswati, R. (2021). Implementasi Tata Kelola Pemerintahan Daerah Berbasis Digitalisasi Teknologi Di Indonesia. *Jurnal Media Birokrasi*, 1-15.
- Rizki, W. T., Widodo, S., & Praningrum, P. (2021). Pengaruh Manajemen Asn Dan Good Governance Terhadap Kinerja Organisasi Perangkat Daerah Pada Kabupaten Pemekaran Di Provinsi Bengkulu. *Student Journal Of Business And Management*, 318-349.
- Rohmadi, D. P. (2023). Kapasitas Birokrasi Dalam Menggunakan Aplikasi Berbasis Digitalisasi Dalam Meningkatkan Sumber Daya Manusia Di Pemerintahan Daerah. *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan Dan Sosial*, 5(1), 40-47.
- Sari, A., & Mulyani, N. (2023). E-Government Readiness At Local Levels: Challenges Of Human Resources And Infrastructure. *Jurnal Transformasi Administrasi*.
- Sedarmanti. (2021). *Good Governance*. Bandung: Mandar Maju.
- Sedarmayanti. (2003). *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik Dalam Rangka Otonomi Daerah)*. Bandung: Mandar Maju.
- Sedarmayanti. (2012). *Good Governance = Kepemerintahan Yang Baik*. Bandung: Mandar Maju.
- Sedarmayanti, S. (2020). Strategi Pemberdayaan Sumber Daya Aparatur Untuk Meningkatkan Kinerja Guna Mewujudkan Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik). *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 15-32.
- Semruwati, S., Kurniawan, A., & Arvian, T. (2024). Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Dan Kepatuhan Pada Perundang-Undangan Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Opd Kabupaten Tasikmalaya. *Journal Of Finance, Entrepreneurship, And Accounting Education Research*, 80-88.
- Susilawati, S. K. (2024). Digital-Based Public Services In Public Sector Organizations In Indonesia. *Jurnal Pallangga Praja (Jpp)*, 6(1), 67-74.
- Syifa, A. I., Muhaimin, H., Prasetyo, S. A., Rachman, A., & Abi Setiawan, R. (2022). The Tata Kelola Sdm Pemerintahan Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Gempolkerep Kecamatan Gedeg Kabupaten Mojokerto. *Jurnal Administrasi Politik Dan Sosial*, 142-148.
- Wibawa, I. G. A., & Antarini, L. (2020). Sistem Digital Tata Kelola Pemerintahan Daerah (Digital Local Government). *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 57-71.