

Pelatihan Dan Pendampingan Evaluasi Website Menggunakan Sortsite 5.3.5 Pada Website “Mal Pelayanan Publik” Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda

Bambang Irawan¹, Muhammad Nizar Hidayat², Axel Prasetyo Sudiro³, Hendra Wibowo Hului⁴

¹ Program Magister Administrasi Publik, Universitas Mulawarman

² Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Lambung Mangkurat

³ Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Mulawarman

⁴ Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Mulawarman

e-mail: bambang.irawan@fisip.unmul.ac.id¹, nizar.hidayat@ulm.ac.id², prasetyoaxel@gmail.com³, endbow08@gmail.com⁴

Abstract

The use of the website as a means to bring public services closer to the community is indeed a must for the government in the digital era. The website plays an important role as a medium for the government to disseminate public information. Therefore, government websites that are built and funded through public funds must be able to reach all levels of society and have good performance. Based on that, this Community Service Program seeks to make a small contribution to the Samarinda City Government, especially the Samarinda City DPMPSTP related to training and assistance in evaluating the Public Service Mall website using SortSite 5.3.5. The implementation of the Community Service Program starts from the stages of problem identification, verification, provision of materials, implementation of training and mentoring and evaluation of activities. Based on the observation, it can be said that the training and mentoring program has successfully increase the skill and knowledge of DPMPSTP website operator.

Keywords: Training, Mentoring, Website Evaluation, Samarinda City DPMPSTP

Abstrak

Penggunaan website sebagai sarana untuk mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat memang menjadi keharusan pemerintah dalam era digital. Website berperan penting sebagai medium pemerintah untuk melakukan diseminasi informasi publik. Oleh sebab itu website pemerintah yang dibangun dan didanai melalui dana publik harus bisa menjangkau semua lapisan masyarakat serta memiliki performa yang baik. Berdasarkan hal itu, maka PkM ini berupaya untuk memberikan sedikit kontribusi kepada Pemerintah Kota Samarinda khususnya DPMPSTP Kota Samarinda terkait dengan pelatihan dan pendampingan evaluasi website Mal Pelayanan Publik dengan menggunakan SortSite 5.3.5. Pelaksanaan PkM dimulai dari tahapan identifikasi permasalahan, verifikasi, pemeberian materi, pelaksanaan pelatihan dan pendampingan serta evaluasi kegiatan. Berdasarkan hasil pengamatan setelah pelaksanaan pelatihan dan pendampingan dilakukan, maka bisa disimpulkan bahwa transfer skill dan pengetahuan mengenai evaluasi website kepada operator website DPMPSTP Kota Samarinda telah berhasil.

Kata kunci: Pelatihan, Pendampingan, Evaluasi Website, DPMPSTP Kota Samarinda

1. PENDAHULUAN

Keberadaan suatu website dalam hubungannya sebagai instrumen penghubung serta medium bagi penyebaran informasi merupakan suatu keniscayaan dalam era digital saat ini. Dengan perkembangan *Information and Communcation Technology* (ICT) yang sangat pesat maka arus informasi bisa datang dari sumber mana saja. Selain itu, dari sisi “demand” kebutuhan akan informasi yang akurat dan cepat juga semakin tinggi. Untuk itulah maka website berperan sangat penting bagi kehidupan manusia modern. Website, mampu menyediakan medium bagi “transaksi” antara penyuplai dan pengguna informasi dengan cara yang mudah namun juga akurat.

Pada sektor privat, penggunaan website sebagai medium untuk menyebarkan informasi terkait bisnis serta produk dan jasa yang ditawarkan merupakan hal yang vital bagi kesuksesan suatu *brand*, misalnya sebagai medium promosi (Ayuningtyas et al., 2020; Djoni et al., 2021). Begitu pula dengan sektor publik dimana pemerintah saat ini dituntut untuk mampu

memenuhi kebutuhan informasi masyarakat modern sebagaimana tuntutan yang sama pada sektor privat. Dalam konteks ini, website berperan sebagai saluran resmi pemerintah untuk mendiseminasikan segala kebijakan atau informasi publik lain yang bersifat resmi. Untuk itulah keberadaan website resmi pemerintah merupakan hal yang sangat diperlukan dalam tata kelola pemerintahan yang baik yang mengedepankan transparansi dan akuntabilitas pemerintah.

Berkaitan dengan penggunaan website sebagai saluran resmi pemerintah untuk “bertemu” dengan masyarakat, maka fenomena ini dalam studi Administrasi Publik serta Ilmu Pemerintahan merupakan salah satu bagian dari satu literatur luas yang bernama kajian *electronic government* atau e-government/e-gov. Secara umum, e-gov merujuk pada penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah dalam menjalankan urusan pemerintahannya (*government bussiness*). Urusan pemerintahan yang termasuk disini adalah urusan internal yang berkaitan dengan tata kelola organisasi serta urusan eksternal yang menyangkut masyarakat umum atau sektor privat sebagai mitra pemerintah. Karena sifatnya yang holistik dan menyentuh pada tiap aspek urusan pemerintahan, maka tidak mengherankan apabila e-gov menjadi salah satu kajian yang penting dalam studi Administrasi Publik maupun Ilmu Pemerintahan. Kajian e-gov mendiskusikan implementasi e-gov dan deskripsi tentang faktor pendukung dan faktor penghambat smapi pada perbandingan e-gov pada negara-negara di dunia (Aladwani, 2016; Choi et al., 2014; Elkadi, 2013; Guijarro, 2007; Schuppan, 2009; Veeramootoo et al., 2018).

Kajian mengenai penggunaan website oleh pemerintah pun menjadi sub-topik penting dalam kajian e-gov mulai dari aspek normatif yang harus terkandung dalam website pemerintah yang merefleksikan *good governance* sampai pada studi mengenai evaluasi *performance* dari website pemerintah tersebut. (Aprilia et al., 2014; Damanik & Purwaningsih, 2017; Elling et al., 2012; Ismail & Kuppusamy, 2019; Kanter & Purnama, 2015; Karkin & Janssen, 2014; Rinaldi & Yuardani, 2015; Venkatesh et al., 2014; Verkijika & De Wet, 2018; Wahid, 2008).

Dalam konteks Indonesia, kajian mengenai e-gov khususnya penggunaan website dan kaitannya dengan pencapaian *good governance* serta demokratisasi sudah banyak dilakukan (Aprilia et al., 2014; Damanik & Purwaningsih, 2017; Kanter & Purnama, 2015; Rinaldi & Yuardani, 2015). Demikian pula dengan kajian mengenai evaluasi website resmi pemerintah di Indonesia yang membahas teknis dan *performance* website mulai dari kualitas sampai fitur aksesibilitas telah menjadi bahan diskusi yang menambah khazanah pengetahuan mengenai kajian ini (Effendi & Susanto, 2019; Irawan & Hidayat, 2020; Kurniawan et al., 2017; Masyhur, 2014; Yunita & Aprianto, 2018).

Meski demikian, nampaknya ada semacam *gap* antara kekayaan bahasan dalam lietarur e-gov dengan realita yang terjadi di lapangan. Hal ini bisa dilihat dari masih adanya beberapa OPD yang sama sekali belum memiliki website resmi, salah satu contohnya adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Samarinda (Irawan & Hidayat, 2021). Berangkat dari permasalahan itulah maka kegiatan pengabdian masyakat berupa asistensi pembuatan website pun dilakukan dengan melibatkan tenaga ahli di bidang teknologi informasi. Permasalahan yang terjadi di DPMPSTP Kota Samarinda ini ternyata bukan satu-satunya kasus dimana OPD atau organisasi pemerintah lainnya tidak memiliki/menggunakan website sebagai medium untuk melaksanakan urusannya. Oleh karena itu banyak sekali program pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh para akademisi untuk membantu pihak pemerintah maupun pihak lain dalam membangun serta memanfaatkan website untuk menunjang kegiatan mereka (Menggo et al., 2022; Riki Afriansyah, 2020; Wanti et al., 2022)

Namun ada satu hal yang perlu diingat. Keberadaan website resmi pemerintah bukan merupakan akhir dari perjalanan menuju *good governance*. Website tersebut haruslah memenuhi kriteria sebagaimana yang diatur dalam WCAG (*Web Content Accessibility Guidelines*). Secara singkat WCAG merupakan panduan bagi para pengembang website untuk menjaga kualitas website sehingga website tersebut bisa diakses seluas-luasnya (Kesswani & Kumar, 2016). Oleh karenanya dalam WCAG diatur mengenai kontras, ukuran huruf, kerapatan huruf,

tampilan gambar dan lain sebagainya yang memastikan bahwa konten atau informasi yang terkandung di dalam website tersebut bisa dibaca/diakses oleh masyarakat luas.

Disinilah pentingnya evaluasi website. Sebagaimana yang disinggung pada bagian sebelumnya, evaluasi website merupakan salah satu sub kajian penting dalam kajian e-gov. Terlebih lagi pada website resmi pemerintah yang dibiayai oleh dana publik, maka sudah sewajarnya apabila website resmi pemerintah harus bisa diakses seluas-luasnya oleh masyarakat (Agbozo, 2018; Alismail & Chipidza, 2021; Kondoro & Mtebe, 2017). Tidak boleh ada *errors* atau konten yang gagal dimuat atau informasi yang tidak bisa tersampaikan yang dikarenakan oleh performa website yang kurang maksimal. Untuk itulah dilakukan pengujian website. Salah satu alat untuk menguji suatu website adalah SortSite 5.3.5. Secara singkat SortSite 5.3.5 merupakan alat pengujian otomatis yang bekerja dengan memindai halaman pada website yang ingin kita uji. Setelah itu, SortSite akan memberikan penilaian dalam aspek *errors*, *accessibility*, *compatibility*, dan *standard*. Error merujuk pada kuantitas konten yang tidak bisa dibuka, *accessibility* merujuk pada seberapa tinggi aksesibilitas website, *compatibility* merujuk pada keberhasilan website untuk dioperasikan pada browser yang berbeda, sedangkan *standard* merujuk pada tingkat kepatuhan website terhadap panduan WCAG (Irawan & Hidayat, 2020, 2022).

Berangkat dari latar belakang itu, maka program pengabdian kepada masyarakat kali ini akan difokuskan pada pelatihan dan pendampingan evaluasi website Mal Pelayanan Publik pada DPMPTSP Kota Samarinda menggunakan SortSite 5.3.5 sebagai bentuk keberlanjutan dukungan untuk penguatan e-gov di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda.

2. METODE

Pelaksanaan PkM ini merupakan kelanjutan dari rangkaian PkM sebelumnya yang telah dilakukan sejak tahun 2020 di DPMPTSP Kota Samarinda (Irawan et al., 2020; Irawan & Hidayat, 2021). Kontinuitas pelaksanaan PkM ini sedikit banyak memberikan gambaran mengenai permasalahan yang ada pada DPMPTSP Kota Samarinda terkait dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam menunjang kegiatan dan pelayanan publik.

Berbekal dari pengalaman pelaksanaan PkM pada dua tahun sebelumnya, maka tim PkM bisa mengidentifikasi bahwa masih terdapat kelemahan dalam bidang sumberdaya manusia. Jika pada PkM sebelumnya tim membantu DPMPTSP dalam pembuatan website, maka kali ini setelah website selesai dibuat tim PkM kembali membantu DPMPTSP Kota Samarinda dalam hal evaluasi atau pengujian performa website “Mal Pelayanan Publik”. Tujuan pengujian performa website ini adalah untuk menjaga dan memastikan bahwa website “Mal Pelayanan Publik” yang dikembangkan oleh DPMPTSP Kota Samarinda sesuai dengan panduan WCAG dan memenuhi syarat-syarat sebagai website pemerintah yang bisa diakses oleh publik luas.

Secara singkat, tahapan PkM kali ini akan memuat langkah-langkah sebagai berikut :

1. Identifikasi permasalahan

Sebagaimana yang disebutkan sebelumnya, berangkat pada pengalaman pelaksanaan PkM dalam dua tahun sebelumnya, maka tim PkM bisa mengidentifikasi kelemahan kemampuan sumberdaya manusia dalam hal pemanfaatan teknologi informasi untuk menunjang kegiatan dan pelayanan masyarakat. Dalam hal ini maka kemampuan yang kurang dalam evaluasi website menjadi tema yang akan diberikan pelatihan dan pendampingan.

2. Verifikasi permasalahan

Meski tim sudah bisa mengidentifikasi permasalahan, namun diperlukan adanya verifikasi. Verifikasi dilakukan dengan berkoordinasi dengan Kepala Seksi Pengolahan Data DPMPTSP Kota Samarinda Bapak Syafrilian Ardi, S.T, M.Si., dan beliau membenarkan bahwa memang operator website yang ditunjuk oleh DPMPTSP untuk mengelola website tidak memiliki pengetahuan dan pengalaman dalam hal pengujian

webiste.

3. Diseminasi informasi

Pada tahapan ini tim melakukan transfer pengetahuan mengenai evaluasi website. Diskusi dan presentasi materi dilakukan untuk memberikan pemahaman terkait dasar evaluasi website, *tools* atau alat penguji website, serta cara membaca hasil evaluasi tersebut.

4. Pelaksanaan pelatihan dan pendampingan evaluasi website

Pada tahapan ini tim melakukan pelatihan penggunaan alat uji website yakni SortSite 5.3.5. beserta langkah-langkah pengujian. Setelah itu tim akan melatih dan mendampingi operator website “Mal Pelayanan Publik” untuk membaca hasil tes tersebut.

5. Evaluasi pelaksanaan

Pada tahapan terakhir dilakukan evaluasi terhadap keseluruhan kegiatan, hal ini meliputi pengujian dan verifikasi terkait dengan transfer pengetahuan yang diberikan serta pelatihan penggunaan alat uji website.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Rangkaian tahapan PkM dimulai dengan proses identifikasi dan verifikasi permasalahan. Sebagaimana yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, kelemahan dan kekurangan skill serta pengetahuan mengenai proses evaluasi website menjadi fokus pengabdian kali ini. Setelah permasalahan ini diverifikasi melalui keterangan Kepala Seksi Pengolahan Data DPMPTSP Kota Samarinda, Syafrilian Apri, S.T, serta melalui observasi langsung, maka tim mulai menyusun beberapa materi dan bahan-bahan yang terkait dengan dasar-dasar evaluasi website dan penggunaan *tools* untuk melakukan pengujian performa website.



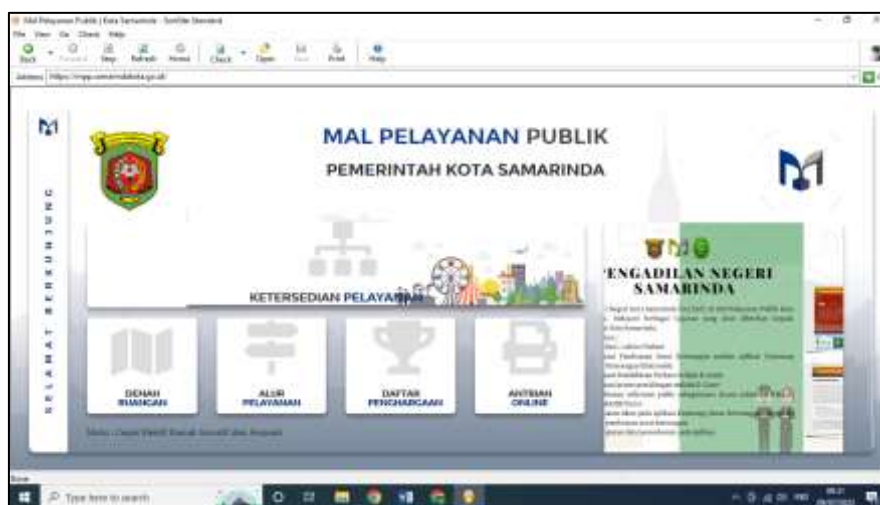
Gambar 1. Penyampaian Materi Evaluasi Website

Bahan materi diseminasi informasi mengenai dasar-dasar evaluasi website diperoleh melalui studi kepustakaan serta beberapa tulisan dan riset yang pernah dilakukan oleh tim pengabdian. Pada tahapan ini tujuan utama tim adalah untuk memberikan pemahaman kepada operator website secara khusus serta kepada seluruh staf DPMPTSP Kota Samarinda lain yang hadir pada kegiatan pengabdian ini mengenai pentingnya evaluasi website. Performa website yang paling penting adalah aksesibilitas serta isi dan substansi konten yang dimuat di dalam website tersebut. Terlebih lagi mengingat bahwa website Mal Pelayanan Publik merupakan website yang dikembangkan dan didanai melalui dana publik, maka sudah menjadi kewajiban pihak pengelola website untuk menjadikannya mudah diakses oleh semua pihak, dengan kata lain memastikan bahwa aksesibilitas website tersebut tinggi. Selain itu harus dipastikan juga bahwa isi konten atau informasi yang terkandung di dalam website tersebut mudah untuk dimengerti oleh masyarakat luas.



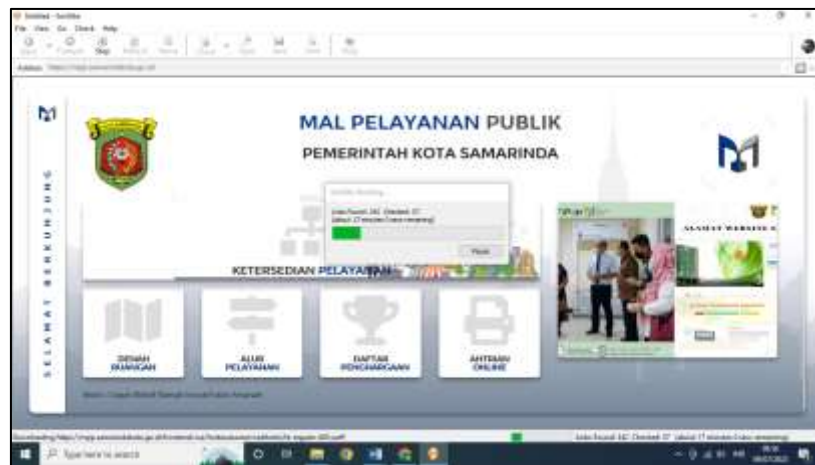
Gambar 2. Penyampaian Materi Evaluasi Website (2)

Setelah membahas mengenai pengantar evaluasi website serta alasan mengapa diperlukan evaluasi berkala terhadap performa website, khususnya website yang didanai oleh publik, selanjutnya tim beralih kepada pembahasan mengenai beberapa cara serta instrumen untuk melakukan pengujian performa website. Materi mengenai beragam cara pengujian website diambil dari penelitian tim pengabdian yang dipublikasikan pada *International Journal of Information Science and Management* (Irawan & Hidayat, 2022). Secara komprehensif, diulas mengenai beragam cara serta instrumen pengujian performa website sebagaimana terdapat dalam literatur e-government (Gharibeni et al., 2015; Ismail & Kuppusamy, 2019; Karkin & Janssen, 2014; Sherafat & Davoodi, 2018; Verkijika & De Wet, 2018). Dari beragam cara serta instrumen pengujian performa website yang tersedia dalam literatur, tim pengabdian memilih untuk fokus pada pengenalan dan pelatihan penggunaan *software* SortSite 5.3.5. Perangkat lunak ini merupakan *tools* pengujian performa website otomatis yang berbasis daring. SortSite 5.3.5 memuat panduan-panduan yang telah digariskan oleh WCAG yang kemudian dijadikan alat ukur untuk menilai performa website. Kategori yang diuji oleh SortSite 5.3.5 meliputi *errors*, *accessibility*, *compatibility*, dan *standards*. Kategori *errors* merujuk pada kuantitas konten yang tidak bisa dibuka, *accessibility* merujuk pada seberapa tinggi aksesibilitas website, *compatibility* merujuk pada keberhasilan website untuk dioperasikan pada browser yang berbeda, sedangkan *standard* merujuk pada tingkat kepatuhan website terhadap panduan WCAG (Irawan & Hidayat, 2020, 2022). Keputusan untuk memilih SortSite sebagai *tools* pengujian performa website didasari oleh kemudahan penggunaan *software* ini. Meski praktis dan mudah digunakan, SortSite mampu untuk memberikan penilaian yang cukup komprehensif mengenai performa website khususnya pada empat kategori yang disebutkan sebelumnya.



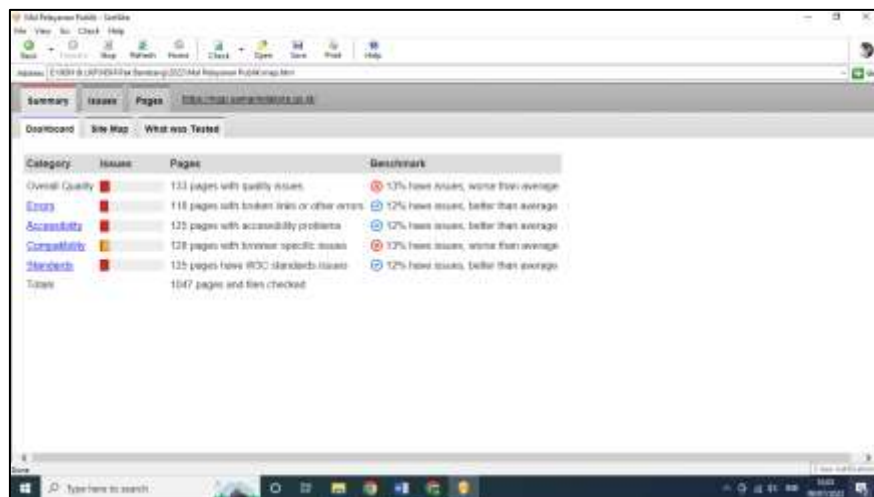
Gambar 3. Tampilan Halaman Muka SortSite

bisa mengatur panduan mana yang ingin digunakan untuk mengevaluasi (pengaturan *default* adalah WCAG 2.0 AAA), atau pada kategori *compatibility* ketika pengguna bisa menetapkan *browser* mana saja yang ingin diuji kompatibilitasnya.



Gambar 6. Tampilan Progres Pengujian

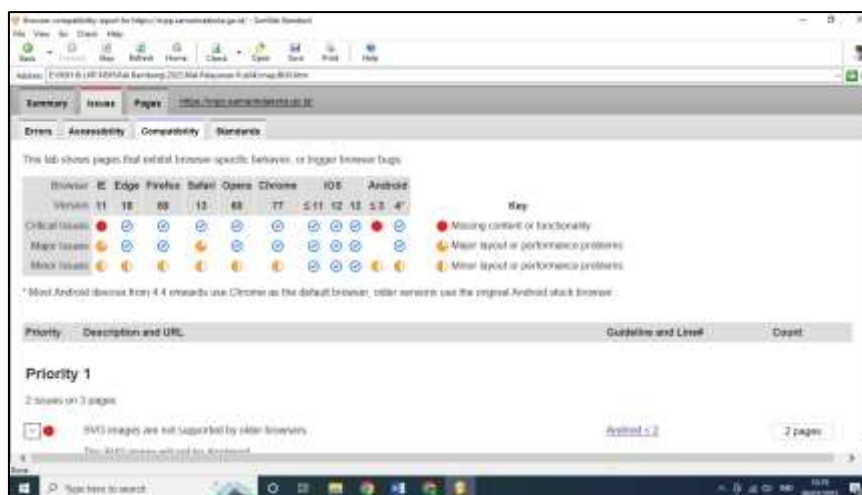
Pada pendampingan kali ini, tim pengabdian membantu operator website DPMPPTSP Kota Samarinda untuk mengevaluasi keseluruhan website dengan pengaturan *default* terlebih dahulu. Hal ini dilakukan untuk melihat secara komprehensif bagaimana hasil diagnosa *SortSite* terhadap website Mal Pelayanan Publik berdasarkan empat kategori yang telah sebutkan sebelumnya. Perkembangan dan *report* kemajuan evaluasi langsung tertera pada layar komputer pada saat pengujian berlangsung. Hal ini memudahkan operator untuk melakukan estimasi terkait dengan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pengujian.



Gambar 7. Summary Report Pengujian Website DPMPPTSP Kota Samarinda

Setelah kurang lebih 15 menit, hasil pengujian terlihat dan bisa diunduh sebagai dokumen laporan. Pada tahapan ini ada satu hal penting lagi yang harus dipahami oleh operator website, yakni memaknai hasil pengujian *SortSite*. Tampilan hasil pengujian memuat diagram persentase *issues* atau permasalahan yang ada pada website. Secara umum ada lima diagram yang terdiri dari empat kategori sebelumnya serta satu tambahan diagram *overall quality* yang menggambarkan kualitas website secara keseluruhan berdasarkan kombinasi empat kategori uji. Pada kolom di samping diagram terdapat deskripsi mengenai jumlah halaman yang memiliki

permasalahan sesuai dengan kategori uji. Pada kolom terakhir terdapat deskripsi persentase halaman yang memiliki permasalahan serta penilaian berdasarkan *benchmark* database *SortSite*. Terdapat dua hasil *benchmark: worse than average* (lebih buruk dari website lainnya), atau *better than average* (lebih baik dari website lainnya). Pada kolom paling bawah terdapat deskripsi berapa total halaman website yang diuji. Pengguna juga bisa melihat deskripsi spesifik tiap kategori beserta tautan halaman mana yang dimaksud dan baris pada *coding* website.



Gambar 8. Deskripsi Permasalahan Kategori *Compatibility* pada Website DPMPTSP Kota Samarinda

Hasil pengujian pada website <https://mpp.samarindakota.go.id/> memperlihatkan bahwa secara umum terdapat 133 halaman yang memiliki permasalahan atau 13% dari total 1047 halaman yang diuji. *Benchmarking* menunjukkan hasil “*worse than average*” yang mengindikasikan bahwa website Mal Pelayanan Publik DPMPTSP Kota Samarinda memiliki performa lebih buruk dari website lain berdasarkan database *SortSite*. Kategori yang paling banyak menyumbang *issues* adalah *compatibility*. Oleh sebab itu, tim pengabdian mengarahkan operator website DPMPTSP Kota Samarinda untuk membuka permasalahan pada kategori *compatibility*. Setelah terbuka, ternyata diketahui bahwa masalahnya terletak pada beberapa konten yang tidak bisa terbuka/ditampilkan pada Android versi 2 atau dibawahnya (Android 1.0 sampai 2.3.7). Meski menyumbang cukup banyak permasalahan pada *report summary*, namun secara spesifik tidak terdapat permasalahan serius. Hal ini dikarenakan penggunaan Android versi 2 kebawah sudah sangat jarang bahkan sudah tidak ada lagi masyarakat yang menggunakan Android versi awal tersebut.

Berdasarkan hasil tersebut, tim pengabdian memberikan sedikit tips untuk memaknai hasil *report SortSite* ini kepada operator website DPMPTSP Kota Samarinda. Pertama, pengaturan *default* memang dirancang untuk menguji performa website dengan kriteria dan pengukuran yang standar, namun perlu diingat bahwa beberapa pengaturan dan kriteria uji mungkin tidak cocok atau tidak diperlukan, seperti pengujian kompatibilitas konten dengan Android versi awal. Untuk itu operator website bisa mengatur kriteria uji dengan mengesampingkan/menghilangkan pengujian kompatibilitas pada Android versi awal dan hanya melakukan uji kompatibilitas pada *browser* yang paling mutakhir saja. Kedua, berdasarkan hasil *summary report* ini, operator website bisa membuat daftar prioritas perbaikan/peningkatan performa website. Dengan adanya *report* yang spesifik hal ini bisa menjadi landasan kuat bagi operator website untuk melakukan perbaikan pada bagian-bagian mana saja yang dinilai perlu untuk diubah atau ditingkatkan performanya.

Setelah pelatihan dan pendampingan dilakukan, tim pengabdian memberikan kesempatan bagi operator website DPMPTSP Kota Samarinda untuk melakukan pengujian mandiri serta mengatur kriteria uji sesuai dengan kebutuhan. Dari hasil pengamatan tim pengabdian, operator

website DPMPTSP Kota Samarinda telah mampu untuk memahami langkah-langkah pengujian dan penggunaan *SortSite* serta mampu untuk mengatur kriteria uji yang dibutuhkan untuk pengujian. Berdasarkan pengamatan tersebut maka tim pengabdian berkesimpulan bahwa transfer skill dan pengetahuan kepada operator website DPMPTSP Kota Samarinda pada pelaksanaan PkM kali ini telah berhasil.

4. KESIMPULAN

Penggunaan website sebagai sarana untuk mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat memang menjadi keharusan pemerintah dalam era digital ini. Website berperan penting sebagai medium bagi pemerintah dan masyarakat untuk berinteraksi dan sekaligus juga sebagai sarana bagi pemerintah untuk melakukan diseminasi informasi publik. Oleh sebab itu sudah sewajarnya website pemerintah yang dibangun dan didanai melalui dana publik harus bisa menjangkau semua lapisan masyarakat serta memiliki performa yang baik. Berdasarkan hal itu, maka PkM kali ini berupaya untuk memberikan sedikit kontribusi kepada Pemerintah Kota Samarinda khususnya DPMPTSP Kota Samarinda terkait dengan pelatihan dan pendampingan evaluasi website Mal Pelayanan Publik dengan menggunakan *SortSite* 5.3.5.

Pelaksanaan PkM dimulai dari tahapan identifikasi permasalahan, verifikasi, pemberian materi, pelaksanaan pelatihan dan pendampingan serta evaluasi kegiatan. Pelaksanaan pelatihan dan pendampingan evaluasi website terhadap operator website Mal Pelayanan Publik dimaksudkan untuk melakukan transfer skill dan pengetahuan khususnya terkait dengan evaluasi website yang berguna bagi peningkatan performa website pemerintah. Berdasarkan hasil pengamatan setelah pelaksanaan pelatihan dan pendampingan dilakukan, maka bisa disimpulkan bahwa transfer skill dan pengetahuan mengenai evaluasi website kepada operator website DPMPTSP Kota Samarinda telah berhasil.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami tujukan kepada Program Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman yang telah berkenan untuk memberikan pendanaan bagi PkM kali ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agbozo, E. (2018). *Evaluating Metropolitan Assembly Web Sites in Ghana: Accessibility, Compatibility and Usability*. 15(1).
- Aladwani, A. M. (2016). Corruption as a source of e-Government projects failure in developing countries: A theoretical exposition. *International Journal of Information Management*, 36(1), 105–112. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2015.10.005>
- Alismail, S., & Chipidza, W. (2021). Accessibility evaluation of COVID-19 vaccine registration websites across the United States. *Journal of the American Medical Informatics Association*, 28(9), 1990–1995. <https://doi.org/10.1093/JAMIA/OCAB105>
- Aprilia, S., Wijaya, A., & Suryadi, S. (2014). Efektivitas Website Sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang). *Wacana, Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 17(3), 126–135. <https://doi.org/10.21776/ub.wacana.2014.017.03.3>
- Ayuningtyas, A., Yuliani Indrianingsih, & Uyuunul Mauidzoh. (2020). Pengenalan, Optimalisasi Optimalisasi Pengenalan Produk Unggulan Desa Melalui Pelatihan Website Promosi Kecamatan Patuk Gunungkidul. *Dinamisia: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(3), 490–495. <https://doi.org/10.31849/dinamisia.v4i3.3782>
- Choi, H., Park, M. J., Rho, J. J., & Zo, H. (2014). Rethinking the assessment of e-government implementation in developing countries from the perspective of the design–reality gap: Applications in the Indonesian e-procurement system. *Telecommunications Policy*, 40(7), 644–

660. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2016.03.002>
- Damanik, M. P., & Purwaningsih, E. H. (2017). E-GOVERNMENT DAN APLIKASINYA DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau). *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 21(2), 151–164.
- Djoni, Yunis, R., & Ariwibowo, S. (2021). Penguatan Promosi Melalui Media Website pada Hotel Alvina Pematangsiantar. *Dinamisia : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(3), 772–782. <https://doi.org/10.31849/dinamisia.v5i3.6287>
- Effendi, P. M., & Susanto, T. D. (2019). Test of citizens' physical and cognitive on Indonesian e-government website design. *Procedia Computer Science*, 161, 333–340. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.11.131>
- Elkadi, H. (2013). Success and failure factors for e-government projects: A case from Egypt. *Egyptian Informatics Journal*, 14(2), 165–173. <https://doi.org/10.1016/j.eij.2013.06.002>
- Elling, S., Lentz, L., de Jong, M., & van den Bergh, H. (2012). Measuring the quality of governmental websites in a controlled versus an online setting with the "Website Evaluation Questionnaire." *Government Information Quarterly*, 29(3), 383–393. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.11.004>
- Gharibeniazi, M., Kamran, M. K. A., & Ghaebi, A. (2015). Iranian state university websites. *International Journal of Information Science and Management*, 13(1), 71–85.
- Guijarro, L. (2007). Interoperability frameworks and enterprise architectures in e-government initiatives in Europe and the United States. *Government Information Quarterly*, 24(1), 89–101. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2006.05.003>
- Irawan, B., & Hidayat, M. N. (2020). Evaluasi aksesibilitas website covid19.kaltimprov.go.id menggunakan sortsite 5.3.5. *Jurnal Paradigma*, 9(2), 119–130. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.52239/jp.v9i2>
- Irawan, B., & Hidayat, M. N. (2021). Asistensi Pembuatan Website "Mall Pelayanan Publik" Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda. *Dinamisia : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(5), 1120–1128. <https://doi.org/10.31849/dinamisia.v5i5.7766>
- Irawan, B., & Hidayat, M. N. (2022). *Evaluating Local Government Website Using a Synthetic Website Evaluation Model*. 20(1), 449–470.
- Irawan, B., Hidayat, M. N., Akbar, P., & Khanz, A. H. (2020). Inovasi Pelayanan Permohonan Pengajuan Izin Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda. *Matra Pembaruan*, 4(2), 135–145. <https://doi.org/10.21787/mp.4.2.2020.135-145>
- Ismail, A., & Kuppusamy, K. S. (2019). Web accessibility investigation and identification of major issues of higher education websites with statistical measures: A case study of college websites. *Journal of King Saud University - Computer and Information Sciences*, xxxx. <https://doi.org/10.1016/j.jksuci.2019.03.011>
- Kanter, C., & Purnama, A. (2015). Peran Website Pemerintah Kota Manado Dalam Mendukung Terwujudnya Good Governance. *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik*, 19(3), 123272.
- Karkin, N., & Janssen, M. (2014). Evaluating websites from a public value perspective: A review of Turkish local government websites. *International Journal of Information Management*, 34(3), 351–363. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2013.11.004>
- Kesswani, N., & Kumar, S. (2016). Accessibility analysis of websites of educational institutions. *Perspectives in Science*, 8, 210–212. <https://doi.org/10.1016/j.pisc.2016.04.031>
- Kondoro, A., & Mtebe, J. (2017). Accessibility and Usability of Government Websites in Tanzania. *The African Journal of Information Systems*, 9(4), 262. <http://196.44.162.10:8080/xmlui/handle/20.500.11810/4573>
- Kurniawan, F., Rakhmawati, N. A., Abadi, A. N., Zuhri, M., & Sugiyanto, W. T. (2017). Indonesia local government information completeness on the web. *Procedia Computer Science*, 124, 21–28. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.12.125>
- Masyhur, F. (2014). Kinerja Website Resmi Pemerintah Provinsi di Indonesia. *Pekommas*, 17(1), 9–14. [http://download.portalgaruda.org/article.php?article=266814&val=6557&title=Kinerja Website Resmi Pemerintah Provinsi di Indonesia](http://download.portalgaruda.org/article.php?article=266814&val=6557&title=Kinerja%20Website%20Resmi%20Pemerintah%20Provinsi%20di%20Indonesia)
- Menggo, S., Rosdiana Su, Y., & Taopan, R. A. (2022). Pelatihan Pembuatan Website Desa Wisata di Desa Wisata Meler, Kabupaten Manggarai NTT. *DINAMISIA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(1), 108–115.

- Riki Afriansyah. (2020). Pembuatan Portal Website Sekolah Sma Negeri 1 Sungailiat Sebagai Media Informasi. *Dinamisia: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(1), 154–160. <https://doi.org/10.31849/dinamisia.v5i1.4413>
- Rinaldi, H., & Yuandani, A. M. (2015). Analisis Peluang Transformasi “E-Government” menjadi “E-Democracy” melalui Website Resmi Pemerintah Daerah. *MIMBAR, Jurnal Sosial Dan Pembangunan*, 31(1), 103. <https://doi.org/10.29313/mimbar.v31i1.1201>
- Schuppan, T. (2009). E-Government in developing countries: Experiences from sub-Saharan Africa. *Government Information Quarterly*, 26(1), 118–127. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2008.01.006>
- Sherafat, A., & Davoodi, S. M. R. (2018). Designing a new model for organizational websites evaluation. *International Journal of Information Science and Management*, 16(1), 49–69.
- Veeramootoo, N., Nunkoo, R., & Dwivedi, Y. K. (2018). What determines success of an e-government service? Validation of an integrative model of e-filing continuance usage. *Government Information Quarterly*, 35(2), 161–174. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.03.004>
- Venkatesh, V., Hoehle, H., & Aljafari, R. (2014). A usability evaluation of the Obamacare website. *Government Information Quarterly*, 31(4), 669–680. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2014.07.003>
- Verkijika, S. F., & De Wet, L. (2018). A usability assessment of e-government websites in Sub-Saharan Africa. *International Journal of Information Management*, 39(September 2017), 20–29. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.11.003>
- Wahid, F. (2008). Evaluating Focus and Quality of Indonesian E-Government Websites. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi*, 2008(Snati), 39–43.
- Wanti, L. P., Romadloni, A., Ikhtiangung, G. N., & Adi, N. W. (2022). *Pemanfaatan Teknologi Informasi untuk Pengembangan Desa Wisata Widarapayung Wetan melalui Pemberdayaan Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis)*. 6(1), 128–135.
- Yunita, N. P., & Aprianto, R. D. (2018). Kondisi Terkini Perkembangan Pelaksanaan E-Government di Indonesia: Analisis Website. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 2018(Sentika), 23–24. <https://fti.uajy.ac.id/sentika/publikasi/makalah/2018/40.pdf>