

**PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP EFEKTIVITAS WEBSITE BEKASIKOTA.GO.ID
SEBAGAI MEDIA INFORMASI DAN PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH KOTA
BEKASI**

Felix Junhan, Wijayanto

Email: felixjunhan2003@gmail.com, wijayanto@lecturer.undip.ac.id

Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

Jl. Prof. Soedarto, Tembalang, Kota Semarang, Jawa Tengah

Kode Pos 50319 Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 74654505

Laman: <https://fisip.undip.ac.id/id> Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Pemanfaatan teknologi informasi melalui e-government menjadi salah satu upaya pemerintah daerah untuk menghadirkan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan mudah diakses. Pemerintah Kota Bekasi mengembangkan website resmi bekasikota.go.id sebagai media informasi dan pelayanan publik, namun tingkat kunjungan serta partisipasi masyarakat pada website masih relatif rendah. Penelitian ini bertujuan menganalisis dan mendeskripsikan persepsi pengguna terhadap efektivitas website bekasikota.go.id dalam penyampaian informasi dan pemenuhan kebutuhan pelayanan publik di Pemerintah Kota Bekasi. Kerangka analisis menggunakan teori New Public Service (NPS) dan kualitas pelayanan (SERVQUAL). Penelitian menggunakan mixed methods tipe convergent parallel design dengan mengumpulkan data kuantitatif dan kualitatif secara bersamaan. Data kuantitatif diperoleh melalui kuesioner skala Likert empat poin kepada 100 responden, sedangkan data kualitatif diperoleh melalui wawancara mendalam kepada empat pengguna website dan observasi langsung terhadap tampilan serta fitur website. Analisis kuantitatif dilakukan secara deskriptif terhadap sembilan aspek yang terdiri atas citizen-centered service, kepuasan masyarakat, partisipasi masyarakat, transparansi pelayanan, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, sedangkan analisis kualitatif dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,23 dan tingkat efektivitas sebesar 80,48%, yang dalam penelitian dikategorikan efektif. Assurance memperoleh nilai tertinggi sebesar 3,30, sedangkan responsiveness memperoleh nilai terendah sebesar 3,11. Temuan kualitatif memperkuat hasil kuantitatif bahwa website telah cukup baik dalam menyediakan informasi pelayanan administrasi, berita daerah, program pemerintah, dan pengumuman resmi, tetapi masih lemah pada komunikasi dua arah, respons terhadap pertanyaan, pemanfaatan fitur partisipasi, dan tindak lanjut pengaduan. Dengan demikian, bekasikota.go.id lebih kuat menjalankan fungsi sebagai media informasi resmi dibandingkan sebagai media pelayanan interaktif. Pemerintah Kota Bekasi perlu meningkatkan responsivitas, konsistensi pembaruan informasi, pemanfaatan kanal partisipasi, serta kemudahan navigasi dan bahasa agar layanan digital semakin optimal dan inklusif.

Kata Kunci: efektivitas website, e-government, New Public Service, pelayanan publik, persepsi pengguna, SERVQUAL

ABSTRACT

The use of information technology through e-government is one of the local government efforts to provide public services that are fast, transparent, and easily accessible. The Bekasi City Government developed its official website, bekasikota.go.id, as a medium for public information and services; however, public visits and participation on the website remain relatively limited. This study aims to analyze and describe users' perceptions of the effectiveness of bekasikota.go.id in delivering information and meeting public service needs in the Bekasi City Government. The analytical framework uses the New Public Service (NPS) theory and the service quality (SERVQUAL) approach. This study employs a mixed-methods convergent parallel design by collecting quantitative and qualitative data concurrently. Quantitative data were obtained through a four-point Likert-scale questionnaire administered to 100 respondents, while qualitative data were gathered through in-depth interviews with four website users and direct observation of the website's interface and features. Quantitative analysis was conducted descriptively across nine aspects: citizen-centered service, public satisfaction, public participation, service transparency, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Qualitative data were analyzed through data reduction, data display, conclusion drawing, and verification. The results show an overall mean score of 3.23 and an effectiveness level of 80.48%, which the study categorizes as effective. Assurance received the highest mean score of 3.30, while responsiveness received the lowest score of 3.11. Qualitative findings support the quantitative results: the website performs reasonably well in providing administrative service information, local news, government programs, and official announcements, but remains weaker in two-way communication, responses to public questions, utilization of participation features, and follow-up of public complaints. Thus, bekasikota.go.id functions more strongly as an official information medium than as an interactive public-service channel. The Bekasi City Government should improve responsiveness, consistency of information updates, public participation channels, navigation, and the accessibility of language to strengthen digital public services.

Keywords: *website effectiveness, e-government, New Public Service, public service, user perception, SERVQUAL.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang efisien, transparan, dan berkualitas merupakan salah satu unsur penting dalam tata kelola pemerintahan yang baik. Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk memanfaatkan e-government sebagai sarana penyederhanaan birokrasi, keterbukaan informasi, dan percepatan layanan. Salah satu bentuk penerapannya adalah website resmi pemerintah daerah yang berfungsi sebagai pusat informasi, pintu masuk layanan administratif, sekaligus sarana komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

Kota Bekasi merupakan kota metropolitan yang berada dalam kawasan Jabodetabek dan

memiliki jumlah penduduk lebih dari 2,6 juta jiwa. Tingginya mobilitas penduduk, pertumbuhan perkotaan, serta meningkatnya kebutuhan pelayanan menuntut Pemerintah Kota Bekasi menyediakan saluran layanan yang dapat diakses secara cepat dan fleksibel. Dalam konteks tersebut, Pemerintah Kota Bekasi mengembangkan website bekasikota.go.id sebagai media resmi untuk menyampaikan informasi mengenai struktur organisasi, kebijakan, regulasi, program pembangunan, pengumuman, pelayanan administrasi, pengaduan, serta berbagai layanan digital lainnya.

Keberadaan bekasikota.go.id diharapkan menjawab kebutuhan aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi pelayanan. Masyarakat dapat memperoleh informasi tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan, mengetahui prosedur pelayanan, dan mengakses kanal layanan secara daring. Akan tetapi, data yang digunakan dalam skripsi menunjukkan bahwa jumlah kunjungan website tercatat kurang dari 500 pengunjung per hari, sedangkan laporan masyarakat melalui website pada periode 2022-2025 berjumlah kurang dari 200 laporan. Perbedaan antara besarnya populasi Kota Bekasi dan tingkat pemanfaatan website tidak secara otomatis menentukan efektivitas, tetapi menunjukkan pentingnya melihat pengalaman pengguna secara langsung.

Efektivitas website pemerintah tidak cukup diukur dari keberadaan situs dan banyaknya menu yang tersedia. Website perlu dinilai dari kemampuan menyediakan informasi yang relevan, akurat, mudah ditemukan, dan diperbarui, serta dari kemampuan mendukung kebutuhan pelayanan dan komunikasi dengan masyarakat. Fasilitas pengaduan dan komunikasi menjadi penting karena menempatkan masyarakat tidak hanya sebagai penerima informasi, tetapi juga sebagai pihak yang dapat menyampaikan kebutuhan, pertanyaan, kritik, dan aspirasi kepada pemerintah.

Penelitian ini menggunakan New Public Service (NPS) sebagai salah satu landasan analisis. Denhardt dan Denhardt menempatkan masyarakat sebagai warga negara yang menjadi pusat pelayanan publik, bukan sekadar pelanggan. Dalam skripsi, perspektif NPS dioperasionalkan melalui empat aspek, yaitu citizen-centered service, kepuasan masyarakat, partisipasi masyarakat, dan transparansi pelayanan. Keempat aspek tersebut digunakan untuk melihat sejauh mana website berorientasi pada kebutuhan masyarakat, memberikan manfaat yang dirasakan pengguna, membuka ruang partisipasi, serta menyediakan informasi secara terbuka.

Selain NPS, penelitian menggunakan SERVQUAL yang dikembangkan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Lima dimensi yang digunakan adalah tangibles,

reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Pada pelayanan berbasis website, tangibles berkaitan dengan tampilan dan navigasi; reliability dengan akurasi dan keterpercayaan informasi; responsiveness dengan kecepatan tanggapan; assurance dengan rasa aman, kepercayaan, dan kepastian informasi; sedangkan empathy berkaitan dengan perhatian terhadap kebutuhan dan kemudahan masyarakat. Penelitian ini berfokus pada persepsi pengguna dan tidak menghitung gap antara harapan dan persepsi sebagaimana model SERVQUAL klasik.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa website pemerintah dapat berfungsi baik sebagai media informasi, tetapi fungsi pelayanan elektronik dan komunikasi interaktif tidak selalu berkembang secara seimbang. Aprilia, Wijaya, dan Suryadi (2014), misalnya, menemukan bahwa website Pemerintah Kabupaten Jombang efektif sebagai media informasi tetapi belum efektif sebagai media pelayanan elektronik. Penelitian lain pada website pemerintah juga mencatat persoalan pembaruan informasi, komunikasi dengan masyarakat, respons terhadap pengaduan, dan pengalaman pengguna. Perbedaan objek, karakteristik daerah, serta pendekatan analisis membuat evaluasi terhadap bekasikota.go.id perlu dilakukan secara khusus dari perspektif pengguna Kota Bekasi.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis dan mendeskripsikan persepsi pengguna terhadap efektivitas website bekasikota.go.id dalam penyampaian informasi dan pemenuhan kebutuhan pelayanan publik di Pemerintah Kota Bekasi. Penggunaan mixed methods memungkinkan hasil survei kuantitatif dibandingkan dan diperdalam melalui pengalaman pengguna yang diperoleh dari wawancara, sehingga efektivitas website dapat dilihat tidak hanya dari skor penilaian tetapi juga dari cara masyarakat benar-benar memanfaatkan layanan digital tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan mixed methods tipe convergent parallel design. Dalam desain ini, data kuantitatif dan kualitatif dikumpulkan dalam periode yang sama, dianalisis secara

terpisah, kemudian dibandingkan dan diintegrasikan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif. Pendekatan tersebut dipilih karena penilaian efektivitas website tidak hanya membutuhkan ukuran numerik dari persepsi pengguna, tetapi juga penjelasan mengenai pengalaman penggunaan, kebutuhan, dan kendala yang dirasakan masyarakat.

Populasi yang digunakan dalam skripsi adalah penduduk Kota Bekasi yang berjumlah 2.627.210 jiwa pada tahun 2026. Jumlah sampel kuantitatif dihitung menggunakan rumus Slovin dengan margin of error 10 persen dan diperoleh 99,996 yang dibulatkan menjadi 100 responden. Pengambilan responden menggunakan non-probability sampling dengan teknik accidental sampling, yaitu pengguna website bekasikota.go.id yang ditemui atau bersedia memberikan data. Data kualitatif diperoleh dari wawancara terhadap empat pengguna website untuk menggali pengalaman penggunaan secara lebih mendalam.

Data primer diperoleh melalui kuesioner, wawancara, dan observasi. Kuesioner disebarluaskan secara daring melalui Google Form dan menggunakan skala Likert empat poin, yaitu Sangat Tidak Setuju dengan skor 1, Tidak Setuju skor 2, Setuju skor 3, dan Sangat Setuju skor 4. Observasi dilakukan secara nonpartisipatif terhadap tampilan website, kelengkapan fitur, kejelasan informasi, kemudahan akses, dan responsivitas sistem. Data sekunder diperoleh dari website resmi Pemerintah Kota Bekasi, dokumen dan informasi publik yang tersedia, serta literatur ilmiah yang berkaitan dengan e-government, New Public Service, pelayanan publik, dan SERVQUAL.

Instrumen kuantitatif terdiri atas 30 butir pertanyaan yang mencakup sembilan aspek. Empat aspek NPS meliputi citizen-centered service, kepuasan masyarakat, partisipasi masyarakat, dan transparansi pelayanan. Lima aspek SERVQUAL meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Setiap aspek digunakan untuk menggambarkan persepsi pengguna terhadap fungsi website sebagai media informasi dan pelayanan publik.

Uji validitas instrumen dilakukan dengan korelasi Product Moment Pearson menggunakan SPSS versi 31. Pengujian awal dilakukan terhadap 30 responden dengan r tabel 0,361 pada tingkat signifikansi 5 persen. Seluruh 30 item mempunyai nilai r hitung di atas r tabel sehingga dinyatakan valid. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha menghasilkan nilai 0,979, lebih tinggi dari batas yang digunakan dalam penelitian, sehingga instrumen dinyatakan reliabel dan layak digunakan.

Analisis kuantitatif dilakukan secara statistik deskriptif melalui distribusi frekuensi, perhitungan mean, kategorisasi penilaian, serta perbandingan skor aktual dan skor ideal. Interval penilaian mean dibagi menjadi sangat tidak efektif, tidak efektif, efektif, dan sangat efektif. Analisis kualitatif dilakukan melalui pengumpulan dan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil kedua pendekatan kemudian diintegrasikan untuk melihat kesesuaian maupun perbedaan antara kecenderungan skor survei dan pengalaman nyata informan.

HASIL DAN PEMBAHASAN Karakteristik Responden dan Kualitas Instrumen

Penelitian kuantitatif melibatkan 100 responden pengguna website bekasikota.go.id. Kelompok usia dengan proporsi terbesar adalah usia 26-30 tahun sebesar 38 persen, sedangkan kelompok usia 41-45 tahun merupakan proporsi paling kecil sebesar 3 persen. Berdasarkan jenis kelamin, responden laki-laki sebesar 57 persen dan perempuan sebesar 43 persen. Karakteristik tersebut memberikan gambaran bahwa responden berasal dari pengguna dengan latar usia dan jenis kelamin yang beragam, meskipun distribusinya tidak sama pada setiap kelompok.

Seluruh 30 item kuesioner dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel 0,361. Nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,979 menunjukkan konsistensi internal yang tinggi. Dengan demikian, instrumen yang digunakan memenuhi kriteria pengujian yang ditetapkan dalam skripsi dan dapat digunakan untuk menggambarkan persepsi pengguna terhadap efektivitas website.

Efektivitas Website secara Keseluruhan

Hasil pengolahan data menunjukkan rata-rata keseluruhan sembilan aspek sebesar 3,23. Nilai tersebut berada pada interval 2,51-3,25 dan dikategorikan efektif dalam penelitian. Perhitungan skor aktual menghasilkan 9.657 dari skor ideal 12.000, sehingga tingkat efektivitas website sebesar 80,48 persen. Temuan tersebut menunjukkan bahwa secara umum pengguna menilai bekasikota.go.id telah mampu menjalankan fungsi sebagai media informasi dan pelayanan publik.

Hasil survei tersebut diperkuat oleh wawancara. Informan pada umumnya menggunakan website untuk memperoleh informasi pelayanan administrasi, berita daerah, program pemerintah, pengumuman, dan informasi resmi lainnya. Mereka menilai website membantu memperoleh informasi sebelum datang langsung ke kantor pemerintah dan menghemat waktu pencarian informasi. Meskipun demikian, pengalaman pengguna juga memperlihatkan bahwa manfaat website lebih kuat pada fungsi penyediaan informasi daripada komunikasi dua arah.

Perbedaan skor antar-aspek memperlihatkan bahwa efektivitas website belum merata. Assurance memperoleh rata-rata tertinggi sebesar 3,30, sedangkan responsiveness memperoleh rata-rata terendah sebesar 3,11. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan pengguna terhadap website sebagai sumber resmi lebih kuat dibandingkan penilaian terhadap kecepatan respons pemerintah terhadap pertanyaan dan pengaduan.

Efektivitas Berdasarkan New Public Service

Pada aspek citizen-centered service, rata-rata penilaian sebesar 3,17 dan termasuk kategori efektif. Indikator kemudahan mencari informasi pelayanan publik memperoleh nilai 3,27, sedangkan waktu loading memperoleh 3,09 dan indikator website jarang mengalami gangguan memperoleh 2,97. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pengguna memanfaatkan website untuk mencari persyaratan administrasi, pengumuman, berita, serta program pemerintah. Hal ini menunjukkan orientasi pelayanan yang cukup sesuai dengan kebutuhan masyarakat, tetapi masih terdapat kebutuhan akan informasi

yang lebih rinci, panduan yang lebih sederhana, estimasi waktu pelayanan, dan kontak yang mudah dihubungi.

Dalam perspektif New Public Service, citizen-centered service menempatkan pengalaman dan kebutuhan warga sebagai titik utama pelayanan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa bekasikota.go.id telah bergerak ke arah tersebut karena informasi yang tersedia dapat membantu masyarakat mempersiapkan kebutuhan pelayanan sebelum datang ke kantor. Namun, orientasi terhadap pengguna perlu diterjemahkan lebih jauh ke dalam desain informasi yang langsung dapat digunakan, bukan sekadar banyaknya konten yang tersedia.

Aspek kepuasan masyarakat memperoleh rata-rata 3,23 dan termasuk kategori efektif. Website dinilai dapat digunakan oleh berbagai kalangan dengan skor 3,27, sedangkan kemudahan memperoleh informasi layanan pemerintah memperoleh 3,26. Penilaian kepuasan terhadap layanan memperoleh skor 3,15. Wawancara memperlihatkan bahwa pengguna merasa terbantu karena dapat memperoleh informasi resmi dan persyaratan pelayanan tanpa harus datang langsung, tetapi pembaruan informasi, kecepatan akses, dan penyederhanaan menu masih menjadi catatan.

Aspek partisipasi masyarakat memperoleh rata-rata 3,24. Ketersediaan sarana untuk menyampaikan aspirasi atau pengaduan memperoleh skor 3,28, tetapi fasilitas komunikasi antara masyarakat dan pemerintah memperoleh 3,17. Temuan kualitatif menunjukkan perbedaan penting: sebagian besar informan belum pernah menggunakan fitur pengaduan dan lebih sering memakai website untuk mencari informasi. Ketika membutuhkan jawaban cepat, mereka cenderung memilih telepon, datang langsung, atau menggunakan media sosial. Dengan demikian, fasilitas partisipasi secara teknis tersedia dan dinilai positif, tetapi pemanfaatannya dalam pengalaman nyata belum maksimal.

Temuan mengenai partisipasi menunjukkan bahwa prinsip New Public Service belum cukup dipenuhi hanya dengan menyediakan fitur. Partisipasi memerlukan pengetahuan pengguna

mengenai kanal yang tersedia, kemudahan prosedur, serta kepastian bahwa pertanyaan atau pengaduan memperoleh respons dan tindak lanjut. Sosialisasi kanal pengaduan dan transparansi proses penanganan menjadi penting agar website tidak berhenti sebagai sumber informasi satu arah.

Aspek transparansi pelayanan memperoleh rata-rata 3,24. Informasi program dan kegiatan pemerintah memperoleh 3,27, kelengkapan informasi pelayanan publik 3,26, sedangkan pembaruan informasi secara berkala memperoleh 3,18. Informan pada umumnya percaya pada informasi yang disajikan karena berasal dari website resmi pemerintah. Namun, beberapa informasi dinilai belum selalu diperbarui atau masih terlalu singkat. Karena itu, transparansi pada website tidak hanya berkaitan dengan keterbukaan, tetapi juga ketepatan waktu dan kelengkapan informasi.

Efektivitas Berdasarkan SERVQUAL

Dimensi tangibles memperoleh rata-rata 3,25 dan termasuk kategori efektif. Tampilan website dinilai menarik dan rapi dengan skor 3,24, sedangkan tata letak menu memperoleh 3,25. Wawancara menunjukkan bahwa desain secara umum dianggap sederhana dan nyaman, tetapi beberapa pengguna membutuhkan waktu untuk menemukan menu atau informasi tertentu. Artinya, kualitas visual sudah cukup baik, tetapi penyederhanaan navigasi masih dapat meningkatkan pengalaman pengguna.

Dimensi reliability memperoleh rata-rata 3,27 dan termasuk kategori sangat efektif. Kepercayaan terhadap informasi yang tersedia memperoleh skor 3,32, akurasi informasi pelayanan 3,25, dan keterbukaan serta kemudahan akses informasi publik 3,23. Seluruh informan menyatakan percaya pada informasi yang tersedia karena bekasikota.go.id merupakan website resmi Pemerintah Kota Bekasi. Kepercayaan tersebut merupakan kekuatan utama website, tetapi perlu dijaga melalui pembaruan informasi yang konsisten agar informasi resmi tetap relevan dengan kondisi pelayanan terbaru.

Dimensi responsiveness memperoleh rata-rata 3,11 dan menjadi aspek dengan nilai paling rendah. Respons cepat terhadap

pertanyaan masyarakat memperoleh skor 3,05, sedangkan pengaduan masyarakat yang mendapatkan tanggapan pemerintah memperoleh 3,16. Wawancara menunjukkan bahwa website cepat dalam menyediakan informasi karena dapat diakses kapan saja, tetapi kecepatan memperoleh informasi berbeda dari kecepatan memperoleh respons. Sebagian informan belum pernah menggunakan fitur komunikasi langsung, sementara pengalaman dan pengetahuan mengenai tindak lanjut pengaduan masih terbatas.

Dalam SERVQUAL, responsiveness menekankan kesediaan penyedia layanan untuk merespons kebutuhan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bagian penyampaian informasi sudah berjalan, tetapi fungsi komunikasi dua arah masih perlu diperkuat. Oleh karena itu, respons terhadap pertanyaan dan pengaduan seharusnya disertai status penerimaan, penanggung jawab, perkembangan penanganan, dan tindak lanjut yang dapat dipantau pengguna.

Dimensi assurance memperoleh rata-rata 3,30 dan menjadi aspek tertinggi. Rasa aman menggunakan layanan website memperoleh 3,28, sedangkan kejelasan informasi prosedur pelayanan memperoleh 3,31. Informan juga menyatakan percaya terhadap website karena identitasnya sebagai kanal resmi pemerintah. Temuan ini menunjukkan bahwa status kelembagaan Pemerintah Kota Bekasi memberikan jaminan kredibilitas bagi pengguna. Namun, skripsi juga menekankan bahwa informasi mengenai perlindungan data pengguna masih dapat diperjelas agar kepercayaan tersebut tidak hanya bertumpu pada identitas resmi pengelola.

Dimensi empathy memperoleh rata-rata 3,26 dan termasuk kategori sangat efektif. Perhatian terhadap kebutuhan masyarakat memperoleh 3,24, sedangkan kemudahan mengakses layanan memperoleh 3,28. Hasil wawancara menunjukkan bahwa website cukup mudah digunakan, tetapi masih terdapat istilah birokrasi yang terlalu formal dan kemungkinan kesulitan bagi pengguna yang belum terbiasa dengan teknologi, termasuk sebagian pengguna usia lebih tua. Karena itu, perhatian terhadap

kebutuhan masyarakat perlu diwujudkan melalui bahasa yang lebih sederhana, navigasi yang jelas, dan panduan penggunaan yang mudah dipahami.

Integrasi Temuan Kuantitatif dan Kualitatif

Integrasi data menunjukkan kecenderungan yang konvergen: penilaian kuantitatif menyatakan website efektif, sedangkan wawancara memperlihatkan manfaat nyata dalam memperoleh informasi resmi. Masyarakat dapat mencari persyaratan pelayanan, berita daerah, program pemerintah, dan pengumuman tanpa harus datang langsung. Pada aspek reliability dan assurance, hasil survei yang tinggi juga konsisten dengan wawancara karena status website sebagai kanal resmi membentuk kepercayaan pengguna.

Namun, integrasi juga memperlihatkan beberapa catatan penting. Skor partisipasi masyarakat berada pada kategori efektif, tetapi sebagian besar informan belum menggunakan fitur pengaduan. Hal yang sama terlihat pada responsiveness: skor masih efektif, tetapi merupakan yang paling rendah dan wawancara menunjukkan bahwa komunikasi langsung serta tindak lanjut pengaduan belum menjadi pengalaman yang kuat bagi pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa penilaian terhadap keberadaan fitur belum selalu sama dengan intensitas pemanfaatan fitur tersebut.

Temuan lain berkaitan dengan pembaruan informasi dan navigasi. Secara kuantitatif, transparansi, tangibles, dan empathy memperoleh penilaian baik. Akan tetapi, wawancara menunjukkan bahwa beberapa informasi belum selalu diperbarui, sebagian menu memerlukan waktu untuk ditemukan, dan bahasa pemerintah dapat terasa formal bagi pengguna tertentu. Dengan demikian, kualitas pelayanan digital perlu melihat tidak hanya apakah informasi tersedia, tetapi juga apakah informasi aktual, mudah ditemukan, mudah dipahami, dan dapat ditindaklanjuti.

Secara keseluruhan, penelitian menunjukkan bahwa bekasikota.go.id lebih kuat sebagai media informasi daripada sebagai media komunikasi dua arah. Fungsi informasi ditopang oleh kepercayaan tinggi terhadap sumber resmi, sedangkan fungsi pelayanan interaktif masih

dibatasi oleh respons pengaduan, pemanfaatan kanal partisipasi, serta pengalaman navigasi pada sebagian pengguna. Temuan tersebut menjelaskan mengapa rata-rata keseluruhan tetap efektif, tetapi belum seluruh aspek mencapai penilaian yang sama kuat.

Implikasi bagi Pelayanan Publik Digital

Implikasi utama penelitian adalah perlunya mempertahankan kekuatan website sebagai sumber informasi resmi sekaligus memperbaiki sisi layanan yang bersifat interaktif. Pemerintah Kota Bekasi tidak cukup hanya menyediakan informasi dengan cepat; pengguna yang menyampaikan pertanyaan, aspirasi, atau pengaduan juga perlu memperoleh kepastian bahwa masukan mereka diterima dan diproses. Peningkatan responsiveness menjadi prioritas karena aspek ini memperoleh nilai paling rendah dalam penelitian.

Pembaruan informasi secara rutin juga penting untuk menjaga reliability dan assurance. Kepercayaan masyarakat terhadap sumber resmi dapat menurun apabila informasi prosedur, jadwal, program, atau persyaratan pelayanan tidak mengikuti kondisi terbaru. Mekanisme evaluasi konten dan jadwal pembaruan antarperangkat daerah dapat membantu menjaga konsistensi informasi pada portal utama pemerintah kota.

Fungsi partisipasi perlu diperkuat melalui sosialisasi kanal pengaduan, petunjuk penggunaan yang sederhana, dan kejelasan alur tindak lanjut. Pemerintah juga dapat menyederhanakan struktur menu, memperjelas kategori layanan, serta menggunakan bahasa publik yang lebih mudah dipahami. Perbaikan tersebut relevan dengan prinsip NPS karena menempatkan kebutuhan dan pengalaman warga sebagai pusat pelayanan, sekaligus mendukung dimensi empathy dan tangibles dalam SERVQUAL.

Dengan penguatan tersebut, bekasikota.go.id berpotensi berkembang dari portal informasi resmi menjadi sarana pelayanan digital yang lebih interaktif. Perubahan tersebut penting agar masyarakat tidak hanya datang ke website untuk membaca informasi, tetapi juga dapat menyelesaikan kebutuhan pelayanan, menyampaikan masalah, berpartisipasi, serta

memperoleh respons pemerintah melalui kanal yang sama.

KESIMPULAN

Penelitian menyimpulkan bahwa persepsi pengguna terhadap efektivitas website bekasikota.go.id sebagai media informasi dan pelayanan publik di Pemerintah Kota Bekasi berada dalam kategori efektif. Rata-rata keseluruhan sembilan aspek sebesar 3,23 dan tingkat efektivitas yang dihitung dalam penelitian sebesar 80,48 persen. Hasil wawancara memperkuat temuan tersebut karena pengguna merasakan manfaat website dalam memperoleh informasi pelayanan administrasi, berita daerah, program pemerintah, pengumuman, dan informasi resmi lainnya.

Efektivitas tersebut belum merata pada seluruh aspek. Assurance memperoleh nilai tertinggi sebesar 3,30, menunjukkan kuatnya kepercayaan masyarakat terhadap website sebagai sumber resmi. Sebaliknya, responsiveness memperoleh nilai terendah sebesar 3,11. Hasil kualitatif memperjelas bahwa website cukup cepat menyediakan informasi, tetapi komunikasi dua arah, respons terhadap pertanyaan, dan tindak lanjut pengaduan masih perlu ditingkatkan. Selain itu, pemanfaatan fitur partisipasi, konsistensi pembaruan informasi, kemudahan menemukan menu, serta kemudahan penggunaan bagi berbagai kelompok masyarakat masih menjadi ruang perbaikan.

Integrasi hasil kuantitatif dan kualitatif menunjukkan bahwa bekasikota.go.id lebih kuat menjalankan fungsi sebagai media informasi dan sumber informasi resmi pemerintah daripada sebagai media komunikasi dua arah. Artinya, website sudah memberikan nilai pelayanan bagi pengguna, tetapi fungsi interaksi antara pemerintah dan masyarakat belum sepenuhnya optimal. Temuan tersebut menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan digital bukan hanya ditentukan oleh tersedianya website, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah menjaga informasi tetap aktual, merespons pengguna, dan mengembangkan pengalaman layanan yang berpusat pada warga.

Pemerintah Kota Bekasi disarankan meningkatkan respons terhadap pertanyaan dan

pengaduan, melakukan pembaruan informasi secara rutin, memperjelas alur tindak lanjut kanal partisipasi, serta menyederhanakan menu, navigasi, dan bahasa pelayanan. Dengan perbaikan tersebut, bekasikota.go.id diharapkan tidak hanya efektif sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga semakin optimal sebagai media pelayanan publik dan komunikasi dua arah antara Pemerintah Kota Bekasi dan masyarakat.

REFERENSI

- Aprilia, S., Wijaya, A., & Suryadi, S. (2014). Efektivitas Website Sebagai Media EGovernment 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>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. Routledge.
- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Hidayat, R. (2021). Analisis kualitas pelayanan publik berbasis digital menggunakan pendekatan SERVQUAL. *Jurnal Pelayanan Publik*, 15(2), 85-97.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Mardhiyah, M., Dinilhaq, N. A., Amelia, Y., Arini, A., Hidayatullah, R., & Harmonedi, H. (2025). Populasi dan Sampel dalam Penelitian Pendidikan: Memahami Perbedaan, Implikasi, dan Strategi Pemilihan yang Tepat. *Katalis Pendidikan: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Matematika*, 2(2), 208-218. <https://doi.org/10.62383/katalis.v2i2.1670>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Pemerintah Kota Bekasi. (2024). Website resmi Pemerintah Kota Bekasi.

Pham, L., Limbu, Y. B., Le, M. T. T., & Nguyen, N. L. (2023). E-government service quality, perceived value, satisfaction, and loyalty: Evidence from a newly emerging country. *Journal of Public Policy*, 43(4), 812-833. <https://doi.org/10.1017/S0143814X23000296>

Simamora, B. (2019). Efektivitas Electronic Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Website www.bantulkab.go.id di Pemerintah Kabupaten Bantul).

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Vebrianto, R., Thahir, M., Putriani, Z., Mahartika, I., Ilhami, A., & Diniya. (2020). Mixed Methods Research: Trends and Issues in Research Methodology. *Bedelau: Journal of Education and Learning*, 1(2), 63-73. <https://doi.org/10.55748/bjel.v1i2.35>

Yulianto, M. I. (2021). Efektivitas Situs Resmi Pemerintah Kota Bekasi Dalam Memanifestasikan Sarana Informasi Terhadap Masyarakat. ResearchGate, March.