



UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik U



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

No.7716/KOM-D/SD-S1/2026

KEGUNAAN WEBSITE PEKANBARU.GO.ID DALAM MEWUJUDKAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DI KOTA PEKANBARU



SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh:

CIKA ZAHIRA SOFA

12240321484

UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2026**



UIN SUSKA RIAU

©

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Kegunaan website *Pekanbaru.go.id* dalam mewujudkan keterbukaan
informasi publik di kota Pekanbaru

Disusun Oleh:

Cika Zahira Sofa

12240321484

Telah di setujui oleh pembimbing pada Senin 29 Desember 2025

Pembimbing,


Rohavati, S.Sos., M.I.Kom
NIP. 198808012020122018

Mengetahui,
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,


Dr. Musfiandy, M.Si
NIP. 197212012000031003

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

©

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة والاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

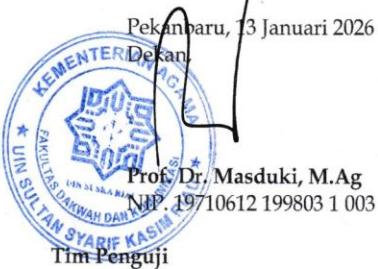
Nama : Cika Zahira Sofa
NIM : 12240321484
Judul : Kegunaan Website Pekanbaru.go.id dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik di Kota Pekanbaru

Telah dimunaqasyahkan Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Jum'at
Tanggal : 9 Januari 2026

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat/memperoleh gelar S.I.Kom pada Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 13 Januari 2026



Tim Penguji

Ketua/ Penguji I,

Dr. Nurdin, M.A
NIP. 19660620 200604 1 015

Sekretaris/ Penguji II,

Rusyda Fauzana, S.S., M.Si
NIP. 19840504 201903 2 011

Penguji III,

Dra. Atjih Sukaesih, M.Si
NIP. 19691118 199603 2 001

Penguji IV,

Intan Kemala, S.Sos, M.Si
NIP. 19810612 200801 2 017

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

©



UIN SUSKA RIAU

**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة والاتصال**
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Kami yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Pengaji pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Cika Zahira Sofa
NIM : 12240321484
Judul : PEMANFAATAN WEBSITE PEKANBARU.GO.ID DALAM MEWUJUDKAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DI KOTA PEKANBARU

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 19 Juni 2025

Dapat diterima untuk dilanjutkan menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 19 Juni 2025

Pengaji Seminar Proposal,

Pengaji I,

Dr. Tika Mutia, M.I.Kom.
NIP. 19861006 201903 2010

Pengaji II,

Mustafa, S.Sos., M.I.Kom.
NIP. 19810816 202321 1012



UIN SUSKA RIAU

©

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat:

Nomor : Nomor 25/2021
Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Cika Zahira Sofa
NIM : 12240321484
Tempat/ Tgl. Lahir : Pagar Alam, 14 Maret 2003
Fakultas/Pascasarjana : Dakwah dan Komunikasi
Prodi : Ilmu Komunikasi

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* : **KEGUNAAN WEBSITE PEKANBARU GO.ID DALAM MEWUJUDKAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DI KOTA PEKANBARU**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya:

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana disebutkan diatas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya sampaikan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya*) saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 22 Januari 2026
Yang membuat pernyataan

Cika Zahira Sofa
NIM. 12240321484

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



UIN SUSKA RIAU

©

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pekanbaru, 20 Desember 2025

No. : Nota Dinas
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar
Hal : Pengajuan Ujian Munaqasyah

Kepada yang terhormat,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
di-
Tempat.

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarakatuh.

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan akademik sebagaimana mestinya terhadap Saudara:

Nama : Cika Zahira Sofa
NIM : 12240321484
Judul Skripsi : Kegunaan Website Pekanbaru.Go.Id Dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik Di Kota Pekanbaru

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk Ujian Munaqasyah guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

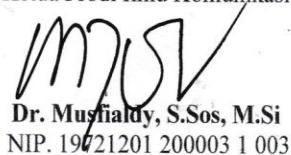
Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarakatuh.

Mengetahui,
Dosen Pembimbing,



Rohayati, S.Sos., M.I.Kom
NIP. 19880801 202012 2 018

Mengetahui
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi



Dr. Musfiandy, S.Sos, M.Si
NIP. 19721201 200003 1 003

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nama : Cika Zahira Sofa
Nim : 12240321484
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : kegunaan website Pekanbaru.go.id dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik di kota Pekanbaru

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kegunaan website pekanbaru.go.id dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik di Kota Pekanbaru. Website pemerintah merupakan bagian dari implementasi e-government yang berfungsi sebagai media penyampaian informasi dan pelayanan publik secara digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi terhadap website, wawancara dengan pengelola dan pengguna, serta dokumentasi. Analisis data dilakukan secara deskriptif untuk menggambarkan sejauh mana website pekanbaru.go.id mudah diakses, dipahami, dan dimanfaatkan oleh masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa website pekanbaru.go.id telah berperan sebagai sarana penyedia informasi publik dan mendukung transparansi pemerintah daerah. Namun, dari sisi kegunaan, masih ditemukan keterbatasan seperti rendahnya interaktivitas, penyajian informasi yang belum sepenuhnya terstruktur, serta kurang optimalnya pemanfaatan fitur komunikasi dua arah. Oleh karena itu, peningkatan kualitas kegunaan website diperlukan agar keterbukaan informasi publik dapat terwujud secara lebih efektif dan partisipatif.

Kata Kunci: kegunaan website, keterbukaan informasi publik, website pemerintah, *e-government*, Kota Pekanbaru.

UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Nama : Cika Zahira Sofa
Nim : 12240321484
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Kegunaan website Pekanbaru.go.id dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik di kota Pekanbaru

This study aims to analyze the usability of the Pekanbaru.go.id website in realizing public information openness in Pekanbaru City. Government websites are part of e-government implementation that function as digital media for public information dissemination and public services. This research uses a qualitative approach with data collection techniques including website observation, interviews with managers and users, and documentation. Data analysis was conducted descriptively to examine the extent to which the Pekanbaru.go.id website is accessible, understandable, and useful for the public. The findings indicate that the website has functioned as a medium for providing public information and supporting government transparency. However, in terms of usability, several limitations were found, such as low interactivity, information presentation that is not yet fully structured, and the underutilization of two-way communication features. Therefore, improving website usability is necessary to support more effective and participatory public information openness

Keywords: Website usability, public information openness, government website, e-government, Pekanbaru City.

UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mengikuti ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Skripsi ini berjudul: “**KEGUNAAN WEBSITE PEKANBARU.GO.ID DALAM MEWUJUDKAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DI KOTA PEKANBARU**”

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak sedikit rintangan dan tantangan yang dihadapi, baik yang bersifat akademik maupun nonakademik. Keterbatasan waktu, pemahaman teori, serta proses pengumpulan dan pengolahan data menjadi bagian dari dinamika yang harus dilalui. Namun, dengan kesungguhan, kerja keras, serta semangat yang terus terjaga, penulis berupaya menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan, baik dari segi sistematika penulisan, penggunaan bahasa, maupun kedalaman analisis. Oleh karena itu, penulis dengan terbuka mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak demi penyempurnaan karya ilmiah ini di masa yang akan datang.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bimbingan, arahan, dukungan, bantuan, serta motivasi dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materil. Berbagai masukan dan dorongan tersebut sangat berarti dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini, di antaranya:

Pertama-tama, Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta, Ibu Misro Rodia dan Bapak Sahrol Efendi, atas segala doa, kasih sayang, serta dukungan yang senantiasa diberikan kepada penulis, baik secara moril maupun materil. Terima kasih atas segala pengorbanan, perhatian, dan usaha yang telah diberikan demi kelancaran pendidikan penulis. Meskipun perjalanan kehidupan keluarga tidak selalu berjalan sesuai harapan, namun Ibu dan Bapak telah membuktikan diri sebagai orang tua yang senantiasa memberikan yang terbaik bagi penulis.

Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS., SE., M.Si., AK., CA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Bapak Prof. H.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Raihani, M.Ed., Ph.D., selaku wakil Rektor I, Bapak Dr. Alex Wenda, ST, M.Eng., selaku Wakil Rektor II, Bapak Dr. Harris Simaremare, M. T., selaku Wakil Rektor III, yang telah memfasilitasi penulis dalam menyelesaikan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak Prof. Dr. Masduki, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau yang senantiasa memberikan arahan dan bimbingan akademik kepada seluruh mahasiswa.

Bapak Dr. Badri, SP., M. Si. Selaku dekan I, ibu Dr. Titi Antin, S.Sos., M.Si., selaku dekan II, Bapak Dr. Sudianto, S.Sos., M.I.Kom., selaku dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau yang senantiasa memberikan arahan dan bimbingan akademik kepada seluruh mahasiswa.

Bapak Dr. Musfialdy, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan Ibu Dr. Tika Mutia, M.I.Kom selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan dukungan serta arahan selama proses perkuliahan hingga pelaksanaan skripsi.

6. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing penulis, Ibu Rohayati, M.I.Kom., atas kesediaan, kesabaran, serta bimbingan dan arahan yang diberikan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Berbagai masukan, saran, dan motivasi yang diberikan sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

7. Penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen Penasehat Akademik (PA) penulis, Bapak Dr. Usman, S.I.Kom., M.I.Kom., atas bimbingan, arahan, serta perhatian yang diberikan kepada penulis selama menjalani proses perkuliahan. Nasihat dan dukungan yang diberikan menjadi bekal berharga bagi penulis dalam menyelesaikan studi ini.

Seluruh Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi, khususnya dosen Ilmu Komunikasi yang telah memberikan pengajaran kepada penulis selama di berada di bangku perkuliahan. Semoga menjadi amal jariyah dan ilmu yang di berikan bermanfaat dan dapat penulis amalkan.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada saudara laki-laki penulis, Muhammad Gema Dirgantara, S.kom, yang telah menjadi salah satu motivator dalam kehidupan penulis. Terima kasih atas dukungan, bantuan, arahan, serta semangat yang selalu diberikan, khususnya dalam proses penyusunan skripsi ini. Dukungan tersebut menjadi penyemangat bagi penulis untuk terus melangkah dan menyelesaikan pendidikan dengan sebaik-baiknya.

10. Rasa terima kasih penulis haturkan kepada sahabat penulis, Cindy Saptina, yang senantiasa hadir menemani penulis dalam berbagai keadaan.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- Kebersamaan, pengertian, serta dukungan yang diberikan menjadi kekuatan tersendiri bagi penulis dalam menjalani setiap proses kehidupan.
1. Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada Farhana, Adang, dan Kak Utii, yang telah menjadi bagian penting serta saksi perjalanan hidup penulis sejak masa sekolah dasar hingga penulis berada pada tahap ini. Kebersamaan, perhatian, dan dukungan yang diberikan memiliki arti yang sangat berarti bagi penulis.
 12. Penulis mengucapkan apresiasi kepada Patia, Fahira, dan Zaira, selaku teman semasa SMA, atas motivasi, semangat, dan dukungan yang terus diberikan kepada penulis hingga saat ini.
 13. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada rekan-rekan penulis selama masa perkuliahan, khususnya Apis, Uncu Bian, Tasya, Tila, Fahri, Aang, pejoy serta teman-teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Kebersamaan dan pengalaman yang telah dilalui bersama menjadi bagian berharga dalam perjalanan akademik penulis.
 14. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Himpunan Mahasiswa Ilmu Komunikasi (HIMAKOM) dan Senat Mahasiswa (SEMA) atas berbagai pengalaman, pembelajaran, dan nilai-nilai organisasi yang telah diberikan, sehingga penulis dapat berkembang serta menemukan lingkungan kekeluargaan selama masa perkuliahan.
 15. Ungkapan terima kasih dan penghargaan penulis sampaikan kepada partner penulis, Rayhan Yosmendika, yang telah memberikan pendampingan, perhatian, serta dukungan sejak awal penyusunan skripsi hingga saat ini. Waktu, tenaga, dan kesabaran yang diberikan sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
 16. Dan yang terakhir penulis mengucapkan terima kasih kepada diri penulis sendiri, Cika Zahira Sofa, atas keteguhan, kesabaran, dan kekuatan dalam menghadapi berbagai rintangan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Dengan segala keterbatasan dan tantangan yang dihadapi, penulis mampu bertahan dan menyelesaikan tahapan akademik ini. Penulis berharap skripsi dan hasil penelitian ini dapat menjadi langkah awal serta motivasi bagi penulis untuk terus mengembangkan diri dan menggapai cita-cita di masa yang akan datang.

Pekanbaru, Jumat 26 Desember 2025

Penulis,

Cika Zahira Sofa

NIM 12240321484

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Penegasan Istilah.....	3
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Sistematika penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Kajian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori.....	13
2.3 Konsep oprasional	25
2.4 Kerangka Berpikiran	28
BAB III METEDOLOGI PENELITIAN.....	29
3.1 Desain Penelitian.....	29
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	30
3.3 Sumber Data.....	30
3.4 Informan Penelitian.....	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data	32
3.6 Validitas Data.....	33
3.7 Teknik analisis data.....	33
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	36
4.1 Website Pekanbaru.go.id	36
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
5.1 Hasil Penelitian	46
5.2 Pembahasan.....	68
BAB VI PENUTUP	76
6.1 Kesimpulan	76
6.2 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



UIN SUSKA RIAU

**© Hak Cipta diilangungi Undang-Undang
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2	Kolom komentar pada berita	2
Gambar 2.1	Kerangka berpikir.....	28
Gambar 4.1	Halaman depan website	37
Gambar 4. 2	Struktur organisasi Diskominfo.....	38
Gambar 4.3	Tampilan fitur navigasi	39
Gambar 4.4	Halaman menu utama	40
Gambar 4.5	Halaman program unggulan	40
Gambar 4.6	Halaman berita terkini	41
Gambar 4. 7	Halaman berita hoaks	42
Gambar 4. 8	Halaman Pengumuman terkini	43
Gambar 4.9	Halaman galeri foto	43
Gambar 4.10	Halaman galeri vidio	44
Gambar 4.11	Halaman akhir website	44
Gambar 5. 1	Pengelompokan Menu Fitur pada Website pekanbaru.go.id	48
Gambar 5. 2	Tampilan website saat digulir ke bawah	49
Gambar 5. 3	Website pekanbaru.go.id pada Hasil Pencarian Google	51
Gambar 5. 4	Tampilan label katagori berita	53
Gambar 5. 5	Tampilan Menu Search pada Website pekanbaru.go.id.	53
Gambar 5. 6	Tampilan Website SIPADU melalui Tautan pekanbaru.go.id.....	54
Gambar 5. 7	Navigasi yang Konsisten pada Setiap Halaman Website	56
Gambar 5. 8	Halaman Utama Website yang Menampilkan Susunan Berita dan Pengumuman	57
Gambar 5. 9	Tampilan Website yang Mengalami Error (404 Not Found)	60
Gambar 5. 10	Tampilan Halaman Fitur yang Tidak Dapat Dimuat	60
Gambar 5. 11	Kolom Komentar pada Salah Satu Halaman Website ...	64
Gambar 5. 12	Tampilan Data Pengunjung Website	65
Gambar 5. 13	Berita Pemerintah Kota Pekanbaru pada Media Sosial .	66



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Sultan Syarif Kasim Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....

32

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah menjadi salah satu langkah strategis lembaga pemerintahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu bentuk pemanfaatan TIK yang paling umum adalah melalui pengembangan dan penggunaan website resmi instansi pemerintah. Sejak diberlakukannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, lembaga-lembaga pemerintahan di Indonesia didorong untuk mengembangkan website sebagai media informasi, pelayanan, dan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat (ppidkemkominfo 2003). Hingga saat ini, hampir seluruh instansi pemerintah di tingkat pusat maupun daerah telah memiliki dan mengelola website resmi. Website-website ini dimanfaatkan untuk menyampaikan informasi publik, menyediakan layanan administrasi secara daring, serta menjadi sarana interaksi dan penyerapan aspirasi dari Masyarakat (Margaretha & Nugroho 2023).

Website pemerintah berperan sebagai media yang menjembatani komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Melalui website, masyarakat dapat mengakses berbagai informasi publik, seperti kebijakan, program kerja, layanan publik, hingga pengumuman resmi secara terbuka. Pemanfaatan website ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang menegaskan bahwa setiap warga negara memiliki hak untuk memperoleh informasi dari badan publik sebagai bentuk kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Oleh karena itu, keberadaan website pemerintah tidak hanya dipandang sebagai inovasi teknologi, tetapi juga sebagai instrumen penting dalam mewujudkan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan partisipatif.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa website pemerintah yang dikelola secara optimal dan informatif dapat meningkatkan kualitas keterbukaan informasi publik serta mendorong partisipasi masyarakat. Kajian dari Marzuki (2020) misalnya menemukan bahwa website pemerintah daerah yang aktif dan terkelola dengan baik mampu mempercepat distribusi informasi, meningkatkan kepercayaan publik, serta memperluas ruang partisipasi masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kegunaan website, baik dari segi penyajian informasi, kemudahan akses, maupun fungsi komunikasinya, menjadi faktor penting dalam menentukan sejauh mana website dapat dimanfaatkan secara efektif oleh masyarakat.



© Hak Cipta Milik State Islamic University Syarif Kasim Riau

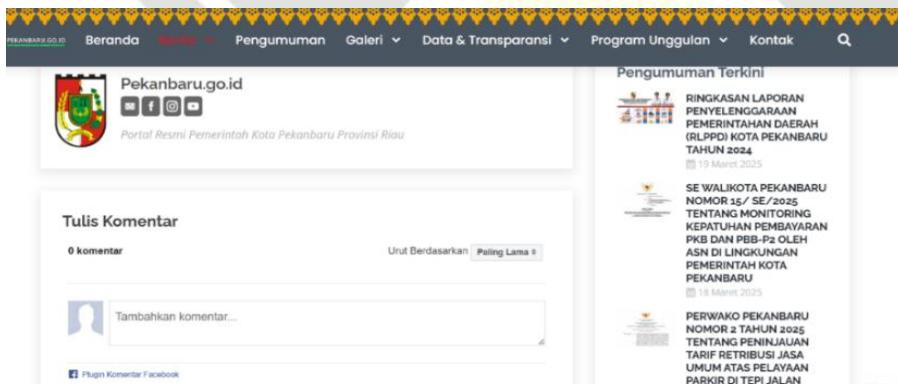
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Namun demikian, dalam praktiknya, pemanfaatan website pemerintah di tingkat daerah masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satunya dapat dilihat pada website resmi Pemerintah Kota Pekanbaru, yaitu pekanbaru.go.id. Meskipun website ini telah menyediakan berbagai informasi publik, seperti berita pemerintah, layanan publik, dan pengumuman resmi, tingkat pemanfaatannya oleh masyarakat masih tergolong rendah. Berdasarkan data statistik pengunjung, website pekanbaru.go.id hanya mencatat rata-rata 774 pengunjung per hari, angka yang relatif kecil jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Kota Pekanbaru yang mencapai lebih dari satu juta jiwa (badan pusat statistik kota pekanbaru 2024).

Gejala ini menunjukkan bahwa keberadaan website belum sepenuhnya diiringi dengan keterlibatan aktif masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan informasi yang disediakan. Dampaknya, tujuan dari transparansi dan keterbukaan informasi publik melalui media digital belum sepenuhnya tercapai. Hal ini dapat menimbulkan kesenjangan informasi, ketidakpercayaan terhadap pemerintah, serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam pengawasan dan pembangunan daerah.

Gambar 1.1 Kolom komentar pada berita



Sumber: <https://www.pekanbaru.go.id/>

Kondisi ini menjadi perhatian penting, mengingat keterbukaan informasi publik merupakan bagian dari hak asasi manusia yang telah dijamin dalam Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Undang-undang ini menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh informasi dari badan publik, sebagai bentuk kontrol masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan (Febriananingsih 2012). Jika akses dan pemanfaatan informasi publik tidak berjalan efektif, maka semangat transparansi yang diusung oleh undang-undang tersebut tidak dapat terealisasi secara maksimal.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selain itu, beberapa fitur pada website pekanbaru.go.id masih belum dimanfaatkan secara maksimal sebagai sarana keterbukaan informasi publik. Informasi yang tersedia belum sepenuhnya disajikan secara lengkap, terstruktur, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Akibatnya, meskipun informasi telah dipublikasikan, manfaatnya belum sepenuhnya dirasakan oleh publik. Hal ini menunjukkan bahwa persoalan keterbukaan informasi publik tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan teknologi, tetapi juga dengan kualitas kegunaan website sebagai media komunikasi publik.

Kondisi tersebut menjadi perhatian penting, mengingat keterbukaan informasi publik merupakan bagian dari hak dasar masyarakat yang dijamin oleh undang-undang. Jika kualitas kegunaan website pemerintah sebagai media informasi publik tidak optimal, maka tujuan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan sulit untuk tercapai secara maksimal. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih mendalam untuk menilai bagaimana kegunaan website pekanbaru.go.id dalam mendukung keterbukaan informasi publik di Kota Pekanbaru.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji kualitas kegunaan website pekanbaru.go.id dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik di Kota Pekanbaru. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini berupaya menggali secara mendalam bagaimana website tersebut dikelola, bagaimana informasi publik disajikan, serta bagaimana peran website sebagai media komunikasi publik dijalankan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pengelolaan website, sekaligus memberikan kontribusi akademik dalam kajian keterbukaan informasi publik di era digital.

1.2 Penegasan Istilah

1. Kegunaan Website

Kegunaan website (usability) merupakan salah satu aspek penting dalam menilai keberhasilan sebuah sistem informasi, khususnya website pemerintah yang berfungsi sebagai sarana pelayanan publik dan penyedia informasi bagi masyarakat. Dalam penelitian ini, kegunaan website dipahami sebagai tingkat sejauh mana website mampu digunakan secara mudah, efektif, efisien, serta memberikan kepuasan kepada pengguna dalam mencapai tujuan tertentu. Pandangan ini sejalan dengan pendapat Nielsen (2012) yang menegaskan bahwa keberhasilan suatu sistem tidak hanya ditentukan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

oleh kecanggihan teknologi, tetapi terutama oleh kualitas pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan sistem tersebut.

Bevan et al. (2016) mendefinisikan usability sebagai tingkat efektivitas, efisiensi, dan kepuasan yang dicapai pengguna dalam konteks penggunaan tertentu. Definisi ini menekankan bahwa kualitas kegunaan website tidak hanya berkaitan dengan aspek visual, tetapi juga dengan kemampuan sistem dalam membantu pengguna menemukan informasi, memahami konten, serta menyelesaikan tugas secara mudah dan tanpa hambatan berarti. Dengan demikian, website yang memiliki kegunaan tinggi akan mampu meminimalkan beban kognitif pengguna dan meningkatkan kenyamanan dalam proses pencarian informasi.

Dalam konteks website pemerintah, kegunaan memiliki dimensi yang lebih strategis karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak masyarakat atas informasi publik. Website yang mudah digunakan akan mendorong partisipasi masyarakat, meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah, serta memperkuat prinsip transparansi dan akuntabilitas. Sebaliknya, website dengan tingkat kegunaan rendah justru dapat menjadi penghambat terwujudnya keterbukaan informasi publik, meskipun informasi tersebut secara formal telah tersedia (Heeks, 2006). Oleh karena itu, kualitas kegunaan website pemerintah tidak hanya berdampak pada aspek teknis, tetapi juga pada kualitas tata kelola pemerintahan.

Nielsen (2012) mengemukakan lima aspek utama dalam menilai usability, yaitu kemudahan dipelajari (*learnability*), efisiensi (*efficiency*), kemudahan diingat (*memorability*), tingkat kesalahan yang rendah (*errors*), dan kepuasan pengguna (*satisfaction*). Kelima aspek ini menjadi indikator penting untuk melihat sejauh mana sebuah website mampu memberikan pengalaman penggunaan yang positif. Website yang mudah dipelajari dan efisien akan mempercepat adaptasi pengguna baru, sementara tingkat kesalahan yang rendah serta kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa sistem telah dirancang sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik penggunaanya.

Selain itu, Rubin (2008) menegaskan bahwa usability berkaitan erat dengan kemampuan pengguna untuk berinteraksi dengan sistem secara mandiri tanpa memerlukan bantuan teknis yang berlebihan. Hal ini menjadi sangat relevan dalam konteks masyarakat yang memiliki tingkat literasi digital yang beragam. Website pemerintah yang memiliki kualitas kegunaan tinggi seharusnya dapat diakses dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dimanfaatkan oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok yang kurang terbiasa menggunakan teknologi digital.

Berdasarkan kerangka tersebut, kegunaan website Pekanbaru.go.id dalam penelitian ini dipahami sebagai kemampuan website dalam menyediakan informasi publik yang mudah diakses, mudah dipahami, serta nyaman digunakan oleh masyarakat Kota Pekanbaru. Kegunaan tidak hanya dipandang sebagai aspek teknis semata, tetapi juga sebagai faktor pendukung utama dalam efektivitas implementasi e-government dan keterbukaan informasi publik. Website yang memiliki tingkat kegunaan tinggi diharapkan mampu menjadi jembatan komunikasi yang efektif antara pemerintah daerah dan masyarakat.

Dengan demikian, pembahasan mengenai kegunaan website dalam penelitian ini menegaskan bahwa kualitas kegunaan Pekanbaru.go.id diukur dari sejauh mana website tersebut mampu membantu masyarakat memperoleh informasi publik secara efektif. Hal ini tercermin melalui persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan, kejelasan penyajian informasi, kemudahan navigasi, serta tingkat kepuasan dalam mengakses layanan informasi pemerintah daerah. Aspek-aspek tersebut menjadi indikator penting dalam menilai peran website sebagai media pelayanan publik yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

2. Website Pemerintah

Website pemerintah merupakan salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan modern yang dikenal sebagai e-government. Website ini berfungsi sebagai media utama bagi pemerintah untuk menyampaikan informasi publik, memberikan layanan kepada masyarakat, serta membangun komunikasi dua arah antara pemerintah dan warga negara. Keberadaan website pemerintah menjadi sangat penting dalam mewujudkan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dalam tata kelola pemerintahan (Heeks 2005).

Secara konseptual, website pemerintah tidak hanya berperan sebagai papan pengumuman digital, tetapi juga sebagai sarana pelayanan publik berbasis elektronik. Melalui website, masyarakat dapat mengakses berbagai informasi terkait kebijakan, program, regulasi, serta layanan administrasi secara lebih mudah dan cepat. Hal ini sejalan dengan pandangan Kwok (2024) yang menyatakan bahwa pengembangan website pemerintah merupakan tahap awal yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

fundamental dalam implementasi e-government, karena menjadi pintu utama interaksi antara pemerintah dan masyarakat di ruang digital.

Lebih lanjut, website pemerintah juga memiliki peran strategis dalam mendukung keterbukaan informasi publik. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menegaskan bahwa setiap badan publik wajib menyediakan informasi yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan, serta dapat diakses oleh masyarakat secara mudah. Dalam konteks ini, website pemerintah menjadi sarana yang paling efektif untuk memenuhi kewajiban tersebut, karena mampu menjangkau masyarakat secara luas tanpa dibatasi ruang dan waktu (Puspitasari and Kurniawan 2021).

Selain aspek transparansi, website pemerintah juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Melalui penyediaan layanan daring, seperti perizinan, pengaduan masyarakat, dan akses data publik, pemerintah dapat meningkatkan efisiensi birokrasi serta mengurangi biaya dan waktu yang harus dikeluarkan oleh masyarakat. Menurut West (2011), pemanfaatan website pemerintah yang optimal dapat memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah, karena masyarakat merasakan langsung kemudahan dan kecepatan layanan yang diberikan.

Dengan demikian, website pemerintah dapat dipahami sebagai instrumen penting dalam transformasi digital sektor publik. Keberadaannya tidak hanya mendukung penyebarluasan informasi, tetapi juga menjadi fondasi dalam pembangunan pemerintahan yang terbuka, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pengelolaan website pemerintah menjadi faktor kunci dalam keberhasilan implementasi e-government dan peningkatan kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

3. Pekanbaru.go.id

Website pekanbaru.go.id merupakan portal resmi pemerintah kota pekanbaru yang berfungsi sebagai pusat informasi dan layanan public secara digital. Sejak diluncurkan pada tahun 2003, situs ini telah mengalami berbagai pengembangan untuk meningkatkan fungsinya sebagai media komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Salah satu inovasi signifikan adalah integrasi informasi dari seluruh organisasi perangkat daerah (OPD) ke dalam satu platform, sehingga masyarakat dapat mengakses berita, program, dan kegiatan pemerintah secara terpusat (pekanbaru.go.id n.d.-a).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pemerintah kota pekanbaru melalui dinas komunikasi, informatika, statistik, dan persandian (diskominfo) terus berupaya menjadikan pekanbaru.go.id sebagai portal layanan publik yang tidak hanya menyajikan informasi, tetapi juga menyediakan berbagai layanan daring seperti perizinan, kepegawaian, dan layanan Masyarakat lainnya. Langkah ini bertujuan untuk memudahkan Masyarakat dalam mengakses layanan pemerintah tanpa harus datang langsung kekantor pelayanan (pekanbaru.go.id n.d.-b).

Sebagai bagian dari implementasi undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik, pekanbaru.go.id juga berperan dalam menyediakan akses informasi yang transparansi dan akuntabel. Melalui situs ini, Masyarakat dapat mengajukan permohonan informasi publik, mengakses laporan keungan, serta mendapatkan informasi terkini mengenai kebijakan dan program pemerintah. Keberadaan pejabat pengelola informasi dan dokumentasi (PPID) kota pekanbaru turut mendukung pengelolaan dan penyediaan informasi publik yang berkualitas.

Pengakuan atas Upaya pemerintah kota pekanbaru dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik dibuktikan dengan diraihnya penghargaan sebagai Lembaga publik dengan katagori informatif dalam ajang komisi informasi (KI) riau award 2024. Penghargaan ini mencerminkan komitmen pemerinta dalam menyediakan informasi yang mudah diakses, responsive, dan berkualitas bagi masyarakat.

4. Keterbukaan informasi

Keterbukaan informasi merupakan prinsip dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, di mana setiap warga negara berhak untuk memperoleh informasi yang benar, akurat, dan tidak diskriminatif dari badan publik Berdasarkan (Fitriani 2023). Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, keterbukaan informasi diartikan sebagai hak setiap orang untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, dan proses pengambilan keputusan publik, serta alasan pengambilan suatu keputusan publik (UU Pemerintah RI 2008).

Dalam konteks penelitian ini, keterbukaan informasi merujuk pada sejauh mana Pemerintah Kota Pekanbaru melalui website pekanbaru.go.id menyediakan akses informasi yang mudah, terbuka, dan interaktif kepada masyarakat. Hal ini meliputi transparansi dalam menyampaikan berita, pengumuman, program kerja, serta pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

publik, sebagai wujud implementasi good governance dan peningkatan partisipasi publik.

5. Informasi publik

Informasi publik mencakup semua bentuk data, keterangan, atau dokumen yang berkaitan dengan aktivitas penyelenggaraan pemerintahan dan kepentingan masyarakat luas. Informasi ini penting untuk diketahui publik karena menyangkut hak masyarakat untuk memperoleh informasi sebagai bagian dari kebebasan yang fundamental (Febriananingsih 2012b).

Pengalaman menunjukkan bahwa informasi dari lembaga pemerintah sering kali sulit diakses oleh masyarakat, sehingga diperlukan kesiapan institusi dalam menyampaikan informasi secara terbuka. Dalam penelitian ini, informasi publik merujuk pada semua konten yang disediakan di website pekanbaru.go.id, seperti berita, pengumuman, data layanan, dan dokumen resmi yang bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah Kota Pekanbaru.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kegunaan website pekanbaru.go.id dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik di Kota Pekanbaru?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat ditentukan bahwa tujuan dari penelitian ini untuk untuk menganalisis kegunaan website pekanbaru.go.id sebagai media keterbukaan informasi publik di Kota Pekanbaru.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa kegunaan yang dapat memberikan manfaat dalam berbagai aspek. Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan sumbangsih bagi pengembangan ilmu komunikasi, terutama dalam kajian komunikasi pemerintahan dan keterbukaan informasi publik di era digital. Dengan mengkaji penggunaan website resmi pemerintah sebagai media penyampaian informasi, penelitian ini memperluas khazanah literatur tentang strategi komunikasi

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

digital di sektor publik. Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk studi-studi selanjutnya yang membahas pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam membangun transparansi serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan. Penelitian ini juga mendorong terbentuknya pendekatan teoritis baru mengenai efektivitas media digital dalam penerapan prinsip-prinsip good governance di tingkat lokal.

Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan gambaran konkret kepada Pemerintah Kota Pekanbaru, khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo), mengenai sejauh mana website pekanbaru.go.id telah dimanfaatkan dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam merancang strategi komunikasi digital yang lebih interaktif, responsif, dan informatif. Bagi masyarakat, penelitian ini juga meningkatkan kesadaran akan pentingnya mengakses informasi publik melalui platform resmi pemerintah sebagai bentuk partisipasi aktif dalam proses pembangunan daerah. Sedangkan bagi peneliti lain dan praktisi komunikasi publik, hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk mengembangkan inovasi media digital dalam pelayanan informasi publik di daerah lain.

1.6 Sistematika penulisan

Agar penyusunan proposal ini terstruktur dengan baik dan mudah dipahami, maka sistematika penulisan disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian (baik teoritis maupun praktis), serta sistematika penulisan proposal.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas kajian-kajian terdahulu yang relevan, landasan teori yang mendukung penelitian, serta kerangka berpikir yang menjadi dasar dalam merancang penelitian. Teori-teori yang digunakan antara lain teori new media, konsep keterbukaan informasi public, dan e-government.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan jenis dan pendekatan penelitian yang digunakan, Lokasi dan waktu penelitian, sumber data (primer dan skunder), informan penelitian, Teknik pengumpulan data (wawancara, observasi, dokumentasi), Teknik analisis data, serta cara menjamin validitas data.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV GAMBARAN UMUM (akan ditulis setelah penelitian selesai)

Bab ini akan menyajikan gambaran umum mengenai kota pekanbaru dan juga akan menyajikan profile mengenai website pekanbaru.go.id sebagai objek penelitian

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN (akan ditulis setelah penelitian selesai)

Bab ini akan menyajikan temuan-temuan dari hasil penelitian lapangan serta pembahasan yang mengaitkan temuan tersebut dengan teori yang telah dijelaskan sebelumnya.

BAB V PENUTUP (akan ditulis setelah penelitian selesai)

Bab ini akan memuat Kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yan dapat diberikan baik kepada pemerintah maupun kepada masyarakat dan penelitian selanjutnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Terdahulu

Penelitian terkait pelaksanaan keterbukaan informasi publik melalui pengelolaan situs web pemerintah telah banyak diterapkan oleh berbagai peneliti. Kajian-kajian ini menunjukkan bahwa pengelolaan situs web yang baik dapat memperbaiki transparansi, akuntabilitas, serta partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan.

pertama, penelitian oleh Prastiwi et al (2022) mengenai "Pengelolaan Website Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Asahan" mengungkapkan bahwa pengelolaan situs web yang baik dapat meningkatkan aksesibilitas informasi publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dan menunjukkan bahwa situs web yang dikelola dengan baik dapat memenuhi keperluan informasi masyarakat. Penelitian ini berfokus pada aspek pengelolaan teknis dan administrasi website oleh dinas terkait, sementara penelitian saya menyerot pemanfaatan konten dan dampaknya terhadap keterbukaan informasi public dari sisi pengguna (masyarakat) ditingkat kota.

Kedua, penelitian oleh Ismawan dan Irma (2024) dalam jurnal "pemanfaatan website pemerintah kabupaten aceh barat dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik", penulis menyoroti bagaimana website pemerintah menjadi sarana utama dalam penyampaian laporan keuangan, program kerja, hingga berita terbaru. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan hasil bahwa website sudah cukup informatif tetapi masih lemah dalam update berkala dan interaktivitas. Penelitian ini memiliki fokus pada kabupaten Aceh Barat sebagai studi kasus dan mengutamakan evaluasi efektivitas konten. Sementara itu, penelitian saya menitikberatkan pada website pekanbaru.go.id sebagai dari strategi komunikasi digital dalam konteks e-government kota pekanbaru.

Ketiga, penelitian oleh Sifa dan Dyastari (2024) yang berjudul "Komunikasi pemerintah dalam penyebaran informasi public melalui website pada diskominfo kota samarinda", penelitian ini menggunakan teori komunikasi lasswell dan tahapan e-government. Hasil penelitian menunjukkan bahwa website digunakan secara informatif dan sudah menerapkan tahap transformasi e-government, meskipun masih perlu peningkatan dalam respon feedback masyarakat. Penelitian ini berfokus pada strategi komunikasi pemerintah dan implementasi teori komunikasi, sementara penelitian saya menggunakan teori new media dari pieere levy dan lebih fokus pada peran teknologi digital dalam menunjang transparasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keempat, penelitian oleh Nasution et al. (2022), dalam jurnal berjudul “pemanfaatan website sebagai sarana informasi dan promosi Desa Liang Muda”, website digunakan untuk menyebarkan informasi potensi desa serta mendukung promosi produk lokal. Hasilnya, website berkontribusi terhadap peningkatan pemahaman digital warga dan ekonomi desa. Pada penelitian ini penulis lebih menekankan promosi ekonomi desa, sedangkan penelitian saya mengkaji website pemerintah kota dalam konteks ha katas informasi public sebagai bagian dari good governance.

Kelima, penelitian oleh Sofya et al. (2023) yang berjudul “pemanfaatan website sebagai media penyebaran informasi Desa Pogingrejo” menunjukkan bahwa implementasi website belum maksimal karena keterbatasan SDM, kurangnya control, dan infrastruktur yang belum mendukung. Penelitian ini menyoroti keterbatasan teknis di desa, sedangkan penelitian saya fokus pada skala kota dan bagaimana website dimanfaatkakn secara strategis untuk keterbukaan informasi publik.

Keenam, penelitian yang dilakukan oleh Ayuni and Wafa (2025). Dalam jurnal yang berjudul “pemanfaatan situs website bawaslu kabupaten banjar sebagai sarana informasi publik” mengkaji proses produksi dan distribusi informasi pemilu melalui website resmi bawaslu. Website dianggap mampu menyampaikan informasi dengan baik, meskipun masih menghadapi hambatan teknis dan kurangnya sumber daya pengelola. Objek yang dibahas bukan Lembaga pengawas seperti bawaslu, melainkan institusi eksekutif di Tingkat kta, yaitu pemerintahan kota pekanbaru yang memiliki peran lebih luas dalam aspek pelayanan dan informasi publik.

Ketujuh, penelitian yang dilakukan oleh Nurul Wahdania (2025) yang berjudul “pengelolaan website desa nepo sebagai media informasi dan transparasi publik”, dijelaskan bahwa keberadaan website dapa meningkatkan transparansi desa, terlebih jika dilengkapi fitur interaktif yang memungkinkan partisipasi Masyarakat.

Kedelapan, penelitian yang dilakukan oleh Isnainiyah and Ernawati (2021) penelitian yang berjudul “optimalisasi penggunaan website kabupaten pandeglang untuk penyebaran informasi publik” menyoroti pengelola website dalam Upaya meningkatkan efektivitas penyampaian informasi. pengunnan model kematangan e-government menjadi rujukan untuk menilai sejauh mana website pemerintah dapat dikembangkan. Penelitian ini bersifat teknis dan lebih menekankan pada pelatihan sumber daya pengelola website. Sedangkan penelitian saya berorientasi pada bagaimana keterbukaan informasi melalui website diterima dan dirasakan manfaatanya oleh masyarakat umum.

Secara keseluruhan, kajian-kajian sebelumnya ini memberikan dasar yang kuat untuk penelitian lebih lanjut terkait pengelolaan website sebagai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Alat keterbukaan informasi publik di berbagai daerah. Penelitian-penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun ada kemajuan dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik, masih ada tantangan yang mesti dihadapi, seperti keterbatasan sumber daya manusia serta perlunya meningkatkan interaktivitas situs web sebagai media informasi.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan, website berperan sebagai sarana strategis untuk meningkatkan akuntabilitas lembaga publik. Adni, Rusadi, and Baharuddin (2024) menyatakan bahwa tingkat keterbukaan website pemerintah memiliki keterkaitan yang kuat dengan peningkatan akuntabilitas demografi publik. Hal ini menunjukkan bahwa website tidak hanya berfungsi sebagai alat teknis penyedia informasi, tetapi juga sebagai wadah demokratisasi informasi yang mendukung prinsip keterbukaan informasi publik. Dengan demikian, kualitas kegunaan website menjadi penentu sejauh mana masyarakat dapat mengakses, memahami, dan memanfaatkan informasi yang disediakan oleh pemerintah.

Pemanfaatan website di sektor publik mencakup fungsi komunikasi, edukasi, dan pelayanan informasi kepada masyarakat. Website pemerintah menyediakan berbagai informasi publik, seperti kebijakan, program kerja, laporan kegiatan, serta layanan administrasi secara daring. Namun, keberadaan website saja tidak cukup apabila tidak diiringi dengan kualitas kegunaan yang memadai. Alshehri & Drew (2011) menegaskan bahwa kualitas website memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan dan ketertarikan masyarakat dalam memanfaatkan layanan pemerintah elektronik. Oleh karena itu, kualitas kegunaan website perlu memperhatikan skejelasannya informasi, keandalan konten, serta kemudahan akses agar manfaat website dapat dirasakan secara optimal oleh masyarakat.

2.2 Landasan Teori

1. Teori New Media

Teori new media berkembang seiring dengan kemajuan teknologi digital yang mendefinisikan ulang komunikasi massa, interaktivitas, dan penyebaran informasi. Menurut Manovich (2002), new media mengacu pada kombinasi teknologi computer, jaringan, dan media konten digital yang memungkinkan interaksi dua arah antara penyedia dan konsumen informasi. Dalam konteks pemerintah, media baru memberikan peluang untuk memperluas partisipasi publik melalui kanal daring resmi pemerintah.

Karakter utama dari media baru adalah digitalisasi, interaktivitas, hipermédias, dan modularitas (Lister et al. 2008). Situs web pemerintah seperti pekanbaru.go.id adalah representasi nyata dari platform yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memungkinkan penyajian informasi publik dalam format interaktif yang diakses kapan saja. Hal ini mendorong keterbukaan dan akses yang lebih luas terhadap informasi (McQuail, 2010).

Media digital, khususnya new media, memainkan peran kunci dalam membentuk hubungan baru antara pemerintah dan warga. Sabani (2021) menunjukkan bahwa new media mendorong pemerintah untuk lebih terbuka dan responsive, karena masyarakat memiliki ruang untuk mengakses, memberi umpan balik, dan bahkan menyebarkan ulang informasi publik.

Salah satu ciri khas teori new media adalah adanya interaktivitas. *Unlike traditional media*, new media memungkinkan pengguna untuk menjadi bagian dari proses komunikasi, bukan hanya penerima pasif (Shirky 2008). Website pemerintah yang dilengkapi fitur pengaduan, saran, atau *live chat* menjadi bukti implementasi nilai interaktivitas ini.

New media memfasilitasi penyebaran informasi publik secara merata. Hal ini menjadi aspek penting dalam konteks demokratisasi digital, di mana semua warga, tanpa memandang status sosial, memiliki akses terhadap informasi yang sama (Henry Jenkins 2014). Rustiarini (2019) menambahkan bahwa penerapan *e-government* dalam platform new media telah membuka ruang bagi pengawasan publik yang lebih transparan.

Pemerintah Indonesia telah mengintegrasikan prinsip-prinsip media baru dalam kebijakan seperti SPBE (system Pemerintahan Berbasis Elektronik). Menurut Wagola et al (2023), integrasi ini bertujuan untuk membangun sistem informasi yang cepat, transparan, dan terdesentralisasi. Website pemerintah menjadi representasi konkret dari teori new media dalam konteks layanan public. Seperti dijelaskan oleh Widodo & Kusnan (2023), platform digital lokal telah menjadi alat utama dalam menyebarkan pengumuman kebijakan, informasi anggaran, serta laporan kegiatan.

Teknologi informasi mendorong instansi pemerintah untuk menjalankan prinsip keterbukaan dan akuntabilitas publik. Irawan dan Hidayat (2022) menggaris bawahi bahwa situs pemerintah daerah yang dikelola secara digital menunjukkan peningkatan signifikan dalam kualitas informasi dan aksebilitas data.

New media mengubah pola konsumsi informasi masyarakat yang kini cenderung aktif mencari dan membandingkan informasi dari berbagai sumber. Hal ini menuntut penyedia informasi public, termasuk pemerintah kota, untuk menyajikan data yang akurat dan *realtime*. Bukan itu saja

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemanfaatan media baru ini juga dapat membentuk komunikasi dua arah yang lebih efektif dan transparan (Elmatsani et al. 2024)

2. Kegunaan Website

Website merupakan salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan untuk mendukung penyebaran informasi serta pelayanan publik secara digital. Dalam konteks pemerintahan, website tidak hanya berperan sebagai media penyampaian informasi secara satu arah, tetapi juga sebagai sarana yang memungkinkan masyarakat memanfaatkan informasi dan layanan publik secara lebih mudah, cepat, dan luas. Oleh karena itu, kegunaan website menjadi aspek penting dalam memastikan bahwa informasi publik yang disediakan benar-benar dapat dimanfaatkan oleh masyarakat sesuai dengan kebutuhan mereka. Website pemerintah yang memiliki tingkat kegunaan yang baik akan mendukung terwujudnya transparansi, efisiensi, serta peningkatan keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan.

Dalam konteks keterbukaan informasi publik, website berfungsi sebagai media utama yang memungkinkan masyarakat memperoleh informasi dan dokumen resmi secara terbuka dan mudah diakses. Kegunaan website berkaitan erat dengan kemampuan website dalam menyajikan informasi yang relevan, jelas, dan dapat dimanfaatkan oleh publik tanpa hambatan yang berarti. Website yang memiliki kegunaan tinggi mampu meningkatkan efektivitas penyampaian informasi publik sekaligus memperkuat tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat. Yavuz and Welch (2014) menyatakan bahwa keterbukaan website dapat menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana pemerintah menerapkan prinsip transparansi. Oleh karena itu, pengelolaan website pemerintah perlu memastikan bahwa informasi yang disajikan tidak hanya terbuka, tetapi juga mudah dipahami, bermanfaat, dan diperbarui secara berkala.

Kegunaan website dapat dilihat dari sejauh mana masyarakat mampu memahami, mengakses, dan menggunakan informasi yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan informasi publik. Salah satu konsep yang mendukung pembahasan kegunaan website adalah usability, yang dalam penelitian ini dipahami sebagai bagian dari kualitas kegunaan website, bukan sebagai pengujian teknis. Jakob Nielsen (1993) dalam Pangemanan et al. (2011) menjelaskan bahwa usability berkaitan dengan kemudahan dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan sebuah website. Dalam konteks penelitian ini, konsep tersebut digunakan untuk melihat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bagaimana kegunaan website memengaruhi kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan informasi publik yang disediakan oleh pemerintah.

Aspek-aspek kegunaan website meliputi kemudahan memahami tampilan dan struktur website (learnability), kemampuan website dalam membantu pengguna mengakses informasi secara cepat dan tepat (efficiency), kemudahan pengguna dalam mengingat kembali cara penggunaan website (memorability), minimnya kendala atau kesalahan saat mengakses informasi (errors), serta tingkat kepuasan pengguna terhadap pengalaman penggunaan website secara keseluruhan (satisfaction). Kelima aspek ini secara bersama-sama membentuk tingkat kegunaan website pemerintah dalam mendukung pemanfaatan informasi publik oleh masyarakat.

Selain kemudahan penggunaan, kegunaan website pemerintah juga dipengaruhi oleh tingkat interaktivitas yang disediakan. Website yang menyediakan sarana komunikasi dua arah, seperti formulir pengaduan, kolom tanggapan, atau fitur aspirasi masyarakat, memungkinkan masyarakat tidak hanya menerima informasi, tetapi juga berpartisipasi secara aktif. Al-shafi (2010) menegaskan bahwa interaktivitas dalam website pemerintahan berperan penting dalam membangun kepercayaan publik. Dengan demikian, kegunaan website tidak hanya diukur dari kemudahan akses informasi, tetapi juga dari kemampuannya dalam memfasilitasi komunikasi dan partisipasi masyarakat.

Pada tingkat pemerintahan daerah, website juga berfungsi sebagai sarana pengelolaan dan integrasi informasi antarunit kerja. Oktaviane et.al (2023) menjelaskan bahwa website pemerintah daerah berperan dalam mempermudah publikasi kebijakan dan laporan, serta mendukung koordinasi antar lembaga. Melalui pengelolaan website yang berkualitas, pemerintah daerah dapat meningkatkan efisiensi kerja sekaligus memperkuat prinsip keterbukaan informasi publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008.

Meskipun demikian, peningkatan kualitas kegunaan website pemerintah masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya literasi digital masyarakat, serta kendala infrastruktur teknologi informasi. Nour dan Malenge (2025) mengungkapkan bahwa hambatan institusional dan budaya birokrasi sering kali memperlambat optimalisasi pemanfaatan website pemerintah. Oleh karena itu, diperlukan strategi pengelolaan website yang terencana, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta dukungan kebijakan yang konsisten agar kualitas kegunaan website dapat terus ditingkatkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Secara keseluruhan, kualitas kegunaan website pemerintah daerah, termasuk website Pekanbaru.go.id, memiliki peran strategis dalam mewujudkan prinsip good governance, khususnya dalam aspek transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik. Wong and Welch (2019) menyatakan bahwa keterbukaan website dapat menjadi indikator penting dalam menilai tingkat akuntabilitas pemerintah. Oleh sebab itu, Pemerintah Kota Pekanbaru perlu terus mengoptimalkan kualitas kegunaan website pekanbaru.go.id agar mampu berfungsi secara efektif sebagai media keterbukaan informasi publik yang informatif, interaktif, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Keterbukaan informasi Publik

Keterbukaan informasi adalah salah satu aspek mendasar dalam menciptakan negara demokratis. Dalam sistem demokrasi, rakyat adalah pemegang kedaulatan tertinggi, sehingga hak akses terhadap informasi merupakan hak dasar bagi setiap warga negara. Informasi menjadi sumber kekuatan dalam pengambilan Keputusan dan keterlibatan aktif dalam proses penyelenggaran negara. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, keterbukaan informasi semakin mendesak untuk diimplementasikan secara luas dan efektif oleh semua institusi pemerintah, baik di Tingkat pusat maupun daerah (Prayugo 2023).

Secara yuridis, keterbukaan informasi diatur secara menyeluruh dalam Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Undang-undang ini hadir sebagai respons terhadap tuntutan reformasi dan transparansi, di mana informasi publik tidak lagi menjadi hak eksklusif pemerintah, melainkan hak publik. Dalam Pasal 1 UU KIP dinyatakan bahwa informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, atau diterima oleh badan publik yang terkait dengan penyelenggaraan negara atau badan publik lain yang menggunakan dana negara. Undang-undang ini berfungsi sebagai instrumen hukum yang menjamin hak masyarakat untuk mengetahui proses kebijakan publik, rencana pembangunan, anggaran, dan kinerja lembaga pemerintah (JDIH BPK 2008).

Lebih jauh, dalam Pasal 3 UU KIP ditegaskan bahwa tujuan dari keterbukaan informasi publik menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana kebijakan publik, mendorong partisipasi masyarakat, meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan, mewujudkan pemerintahan yang baik (good governance) dan memperkuat sistem pelayanan informasi yang berkualitas (JDIH BPK 2008). Keterbukaan informasi tidak hanya mendukung demokrasi, tetapi juga

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mempersempit kesempatan untuk praktik korupsi dan penyalahgunaan wewenang karena masyarakat dapat mengawasi jalannya pemerintahan secara langsung maupun tidak langsung (Febriananingsih 2012b).

Dalam kerangka good governance, keterbukaan informasi publik berfungsi sebagai prinsip utama yang mendukung transparansi dan akuntabilitas lembaga pemerintahan. Pemerintahan yang baik menuntut agar setiap proses penyelenggaraan negara dilakukan dengan cara yang terbuka, partisipatif, efisien, dan akuntabel (Retnowati 2012). Oleh karena itu, setiap badan publik diwajibkan untuk menyediakan informasi secara berkala, serta-merta, dan kapan saja. Informasi ini dapat disampaikan melalui berbagai media seperti pengumuman langsung, media massa, media sosial, dan website resmi milik pemerintah (Nababan 2020).

Pemanfaatan teknologi informasi melalui media digital, khususnya website pemerintah, menjadi strategi utama dalam mendukung pelaksanaan keterbukaan informasi. Website pemerintah seperti pekanbaru.go.id berfungsi sebagai platform resmi untuk menyampaikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Ini mencakup informasi layanan publik, pengumuman kebijakan, laporan keuangan, agenda pemerintahan, serta saluran aduan masyarakat. Dengan demikian, keberadaan website menjadi representasi dari komitmen pemerintah daerah dalam menerapkan prinsip transparansi, serta memenuhi kebutuhan masyarakat yang dinamis di era digital (Fitriani 2023).

Namun, di balik pentingnya keterbukaan informasi, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai tantangan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa banyak pemerintah daerah belum optimal dalam menyediakan informasi publik, baik dari segi kelengkapan konten, pembaruan informasi, maupun aksesibilitas. Selain itu, masih ada aparatur pemerintah yang belum memahami pentingnya peran keterbukaan informasi atau enggan berbagi data karena alasan birokrasi atau kekhawatiran akan citra buruk lembaga (Chairunnisa et al. 2023). Tantangan lainnya adalah rendahnya kesadaran masyarakat untuk memanfaatkan hak atas informasi dan belum meratanya literasi digital.

Untuk mengatasi kendala tersebut, diperlukan adanya penguatan lembaga dan sumber daya manusia di bidang pengelolaan informasi publik. Badan publik diwajibkan untuk membentuk dan mengoptimalkan tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) sebagai ujung tombak dalam melayani permintaan informasi dan menjaga keterbukaan di institusi masing-masing. Pemerintah juga perlu merancang mekanisme pelayanan informasi yang cepat, mudah, dan terjangkau, serta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyediakan daftar informasi publik secara teratur dan transparan (Nababan 2020).

Selain upaya dari dalam pemerintah, partisipasi masyarakat juga memiliki peranan yang sangat penting. Masyarakat perlu didorong untuk menggunakan hak mereka dalam mengakses informasi, menyampaikan kritik yang konstruktif, serta turut serta mengawasi proses pengambilan kebijakan yang berhubungan dengan kepentingan umum. Budaya keterbukaan informasi akan berkembang jika pemerintah dan masyarakat memiliki hubungan yang sinergis, di mana pemerintah bersedia terbuka dan masyarakat aktif dalam mengawasi serta mengarahkan jalannya pemerintahan

Dalam konteks daerah seperti Kota Pekanbaru, penggunaan situs web pekanbaru.go.id sebagai media keterbukaan informasi publik menjadi sangat relevan. Situs web ini memiliki potensi besar sebagai sarana penyebaran informasi resmi yang berkaitan dengan kebijakan, program kerja, layanan publik, dan partisipasi masyarakat. Melalui optimalisasi konten dan interaksi dua arah, situs web dapat berfungsi sebagai penghubung antara pemerintah dan masyarakat, serta mendukung terwujudnya pemerintahan yang terbuka, transparan, dan akuntabel di tingkat local.

Dengan demikian, keterbukaan informasi publik bukan sekadar kewajiban administratif, melainkan komitmen moral dan politik yang mencerminkan karakter pemerintahan modern yang bertanggung jawab. Pemerintah Kota Pekanbaru perlu memaksimalkan potensi digital yang dimilikinya melalui situs web resmi sebagai instrumen utama keterbukaan informasi. Keberhasilan dalam pemanfaatan situs web ini akan menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana pemerintah daerah mampu menjalankan prinsip-prinsip keterbukaan yang sejati dan mendorong partisipasi publik secara aktif dan berkelanjutan.

Teknologi Informasi dan komunikasi

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) merupakan salah satu elemen penting dalam perkembangan masyarakat modern, khususnya dalam penyelenggaraan pemerintahan. TIK tidak hanya dipahami sebagai perangkat teknologi semata, tetapi sebagai sistem terpadu yang memungkinkan proses pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, dan penyebaran informasi secara efektif. Williams and Sawyer (2011) menjelaskan bahwa teknologi informasi mencakup perangkat keras, perangkat lunak, jaringan, serta sumber daya manusia yang saling terintegrasi untuk menghasilkan informasi yang bernilai. Dalam konteks

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemerintahan, keberadaan TIK menjadi fondasi utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan dan responsif.

Perkembangan TIK telah membawa perubahan signifikan dalam cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Jika sebelumnya komunikasi antara pemerintah dan warga bersifat satu arah dan terbatas, kini teknologi digital memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah yang lebih terbuka. Menurut McQuail (2010), media berbasis teknologi digital memiliki karakteristik interaktif, cepat, dan menjangkau khalayak luas, sehingga sangat relevan digunakan dalam sistem komunikasi publik. Kondisi ini menempatkan TIK sebagai sarana strategis dalam membangun hubungan yang lebih demokratis antara pemerintah dan masyarakat.

Dalam perspektif administrasi publik, pemanfaatan TIK dikenal dengan istilah e-government. E-government merupakan penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan, memperbaiki proses administrasi, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas. Indrajit (2002) menyatakan bahwa e-government tidak hanya berorientasi pada modernisasi teknologi, tetapi juga pada transformasi budaya kerja birokrasi menuju tata kelola pemerintahan yang lebih terbuka dan partisipatif. Dengan demikian, TIK menjadi instrumen penting dalam mewujudkan prinsip good governance.

Salah satu wujud nyata implementasi e-government adalah pemanfaatan website resmi pemerintah sebagai media penyampaian informasi publik. Website pemerintah daerah berfungsi sebagai pusat data dan informasi yang dapat diakses oleh masyarakat kapan saja dan di mana saja. Melalui website, pemerintah dapat menyampaikan kebijakan, program pembangunan, laporan kinerja, serta berbagai layanan publik secara lebih sistematis..

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu prinsip utama dalam negara demokratis. Di Indonesia, prinsip ini ditegaskan melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang menjamin hak setiap warga negara untuk memperoleh informasi dari badan publik. Keberadaan TIK memperkuat implementasi undang-undang tersebut karena teknologi digital memungkinkan penyebaran informasi dilakukan secara cepat, luas, dan efisien. Tanpa dukungan TIK, keterbukaan informasi publik akan sulit diwujudkan secara optimal.

TIK tidak hanya berfungsi sebagai sarana teknis, tetapi juga sebagai alat pemberdayaan masyarakat. Akses terhadap informasi yang terbuka memungkinkan masyarakat untuk memahami kebijakan publik, mengawasi kinerja pemerintah, serta berpartisipasi dalam proses

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengambilan keputusan. Kizilhan and Bal (2016) menyebutkan bahwa masyarakat informasi (information society) ditandai oleh peran sentral teknologi dalam membentuk pola interaksi sosial, ekonomi, dan politik. Dalam konteks ini, TIK menjadi medium penting bagi tumbuhnya kesadaran kritis masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan.

Namun demikian, pemanfaatan TIK dalam pemerintahan tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada kualitas sistem yang digunakan. Website sebagai media utama keterbukaan informasi publik harus dirancang dengan memperhatikan aspek kemudahan penggunaan. Jakob Nelsen dalam Pangemanan et al. (2011) menjelaskan bahwa kualitas kegunaan (usability) suatu sistem informasi ditentukan oleh kemudahan dipelajari, efisiensi penggunaan, tingkat kesalahan yang rendah, serta kepuasan pengguna. Tanpa memperhatikan aspek ini, teknologi yang canggih sekalipun tidak akan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

Kualitas kegunaan website pemerintah memiliki implikasi langsung terhadap efektivitas keterbukaan informasi publik. Website yang sulit diakses, memiliki navigasi yang membingungkan, atau menyajikan informasi yang tidak lengkap akan menghambat hak masyarakat untuk memperoleh informasi. Sebaliknya, website yang dirancang dengan baik akan mendorong masyarakat untuk lebih aktif mencari informasi dan memanfaatkan layanan yang disediakan pemerintah. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi TIK tidak hanya diukur dari aspek teknologinya, tetapi juga dari pengalaman pengguna (user experience).

Dalam konteks komunikasi publik, TIK berperan sebagai medium yang menjembatani kepentingan pemerintah dan masyarakat. Media digital memungkinkan pemerintah menyampaikan informasi secara lebih transparan, sekaligus menerima umpan balik dari masyarakat. Menurut Turner (2007), teknologi komunikasi mempercepat proses difusi inovasi dalam masyarakat, termasuk inovasi dalam tata kelola pemerintahan. Dengan demikian, website pemerintah tidak hanya berfungsi sebagai papan pengumuman digital, tetapi juga sebagai ruang interaksi sosial yang mendorong partisipasi warga.

Pemanfaatan TIK juga berkaitan erat dengan upaya peningkatan akuntabilitas pemerintah. Informasi yang terbuka dan mudah diakses akan memperkuat mekanisme pengawasan publik terhadap kinerja aparatur negara. Heeks (2006) menegaskan bahwa e-government memiliki potensi besar dalam mengurangi praktik korupsi dan meningkatkan kepercayaan publik, asalkan didukung oleh sistem yang transparan dan dapat diakses

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

oleh semua lapisan masyarakat. Dalam hal ini, kualitas website menjadi faktor penentu keberhasilan tujuan tersebut.

Dalam penelitian mengenai kualitas kegunaan website pekanbaru.go.id, teori TIK menjadi landasan penting untuk memahami bagaimana teknologi dimanfaatkan dalam penyelenggaraan keterbukaan informasi publik di Kota Pekanbaru. Website tersebut merupakan produk langsung dari penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan daerah. Oleh karena itu, analisis terhadap kualitas kegunaannya tidak dapat dilepaskan dari kerangka teoritis mengenai peran TIK dalam e-government dan komunikasi publik.

Lebih jauh, TIK juga berkaitan dengan konsep inklusivitas dalam pelayanan publik. Website pemerintah yang mudah digunakan akan memperluas akses informasi tidak hanya bagi kelompok masyarakat tertentu, tetapi juga bagi seluruh warga dengan latar belakang pendidikan dan kemampuan teknologi yang beragam. Warschauer (2004) menekankan bahwa kesenjangan digital (digital divide) tidak hanya soal akses terhadap teknologi, tetapi juga kemampuan untuk memanfaatkannya secara efektif. Dengan demikian, kualitas kegunaan website menjadi aspek krusial dalam menjembatani kesenjangan tersebut.

Pada akhirnya, teknologi informasi dan komunikasi tidak dapat dipisahkan dari upaya mewujudkan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan partisipatif. Melalui pemanfaatan TIK yang tepat, pemerintah daerah dapat meningkatkan kualitas hubungan dengan masyarakat serta memperkuat kepercayaan publik. Dalam konteks penelitian ini, teori TIK memberikan dasar konseptual untuk menilai sejauh mana kualitas kegunaan website pekanbaru.go.id mampu mendukung terwujudnya keterbukaan informasi publik di Kota Pekanbaru secara efektif dan berkelanjutan.

Website

Website merupakan salah satu bentuk utama dari media baru yang mengubah cara masyarakat mengakses dan menyebarkan informasi. Keberadaan website memungkinkan individu atau institusi untuk menyajikan konten secara interaktif dan dinamis. Dalam konteks komunikasi public, website menjadi media yang menjembatani antara penyelenggara informasi dan public yang membutuhkan informasi (Indrawan, Efriza, and Ilmar 2020). Media ini menekankan karakteristik kecepatan, aksesibilitas, dan partisipasi dua arah. Oleh karena itu, website sangat relevan dengan teori new media yang menekankan interaktivitas dan keterlibatan audiens (Fidler 1997).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Teori new media menjelaskan bahwa media digital memiliki kemampuan untuk menciptakan ruang publik yang lebih demokratis. Website, sebagai salah satu manifestasi dari media baru, memperkuat partisipasi masyarakat dalam memperoleh informasi langsung dari sumber primer (Simarmata 2014). Melalui fitur seperti komentar, form layanan publik, hingga berita terkini, website pemerintah mendorong keterlibatan warga dalam proses komunikasi publik. Dalam konteks pemerintahan, website digunakan untuk memenuhi amanat keterbukaan informasi publik (Hakim and Putro 2022). Hal ini sejalan dengan konsep media morphosis dari fidler, di mana media lama berubah dan beradaptasi menjadi media baru (Achmad 2020).

Website sebagai media komunikasi digital memiliki karakteristik interactivity, hypertextuality, multimediality, dan virtuality (Lister et al. 2006). Keempat karakter ini menjadikan website berbeda dari media konvesional seperti televisi dan surat kabar. Dengan kemampuan menyajikan konten dalam bentuk teks, gambar, video, dan suara secara simultan, website memberikan pengalaman komunikasi yang lebih lengkap. Dalam konteks pemerintahan, hal ini memungkinkan menyampaian informasi public secara efektif kepada warga (Jinan., 2013). Website juga memungkinkan terjadinya dialog antara pemerintah dan masyarakat, bukan hanya komunikasi satu arah.

Fungsi utama website dalam konteks komunikasi public adalah sebagai saluran resmi penyampaian informasi. Pemerintah daerah seperti kota pekanbaru dapat menggunakan website untuk menyampaikan informasi kebijakan, layanan public, dan pengumuman penting. Menurut Ri'aeni (2015) penggunaan media baru oleh Lembaga publik meningkatkan transparasi dan akuntabilitas. Hal ini menjadikan website sebagai bagian penting dalam ekosistem komunikasi digital pemerintahan. Selain itu, website mendorong efisiensi dalam diseminasi informasi kepada masyarakat luas (Mubarok 2022).

Website juga memperkuat prinsip user generated yang menjadi ciri khas dari new media (Jenkins 2022). Warga bisa menyampaikan kritik, saran, bahkan laporan keluhan melalui kanal website, yang kemudian ditindak lanjuti oleh pemerintah. Ini semua merupakan bentuk komunikasi dua arah yang demokratis dan partisipatif. Dalam perspektif Habermas tentang ruang publik, website menciptakan ruang diskursif baru antara negara dan warganya (Sakhinah 2018). Maka, website bukan hanya alat komunikasi, tapi juga arena partisipasi politik warga negara.

Dari aspek teknis, website dibangun dengan system manajemen konten (CSM) yang memungkinkan pengelolaan dan pembaruan informasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

secara berkala (Surentu, Warouw, and Rembang 2020). Website pemerintah biasanya dilengkapi dengan layanan digital seperti pengisian formular daring, pengajuan surat, hingga akses ke data kependudukan. Hal ini memungkinkan pemerintah memberikan pelayanan administrative yang lebih efisien dan transparasi. Menurut Kusajibrata (2018), strategi integrasi website dan media sosial juga sangat penting dalam menjangkau masyarakat yang lebih luas. Dengan demikian, website menjadi ujung tombak komunikasi dan pelayanan digital pemerintahan.

Website dalam konteks e-government tidak hanya berfungsi sebagai media komunikasi informasi, tetapi juga sebagai alat pengukuran efektivitas pelayanan publik. Menurut Indrayani (2020), pengukuran kualitas website pemerintah melibatkan aspek seperti kemudahan akses, efisiensi birokrasi, interoperabilitas antar instansi, serta keterlibatan masyarakat dalam layanan digital. Portal pemerintah yang baik harus mampu menyederhanaan prosedur administrative, membuka akses satu pintu keberbagai layanan, dan menyajikan dokumen dan berita secara digital. Indicator lain seperti kecepatan pencarian informasi, ketersediaan arsip elektronik, serta kanal umpan balik menjadi dasar evaluasi website public. Ini sejalan dengan prinsip keterbukaan informasi public dan partisipasi warga dalam pengelolaan layanan digital.

Dari perspektif Web 2.0 yang dipopulerkan oleh paul miller, website tidak hanya dipandang sebagai system penyampaian informasi satu arah, tetapi sebagai platfrom partisipatif dan modular (Miller P. 2005). Portal e-government harus memungkinkan partisipasi aktif masyarakat, baik dalam bentuk tanggapan, kolaborasi, maupun masukan untuk pengembangan layanan. Prinsip ini memperkuat esensi dari new media yang mengedepankan interaktivitas, user-generated content, serta berbagi keterbukaan. Dalam konteks ini, kualitas sebuah website dapat diukur dari sejauh mana situs tersebut membangun arsitektur partisipasi. Dengan demikian, warga tidak hanya sebagai penerima informasi, melainkan juga sebagai mitra dalam tata Kelola digital pemerintahan.

Keberadaan website dalam ranah komunikasi digital pemerintah juga memperkuat prinsip keterbukaan informasi public yang diatur dalam UU No.14 Tahun 2008. Melalui website, badan publik diwajibkan menyampaikan informasi secara proaktif kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan kajian annazilli (2018) yang menyebutkan bahwa media baru memfasilitasi transparasi kebijakan public. Website menjadi kanal penting untuk menampung dan menyebarkan data yang dibutuhkan masyarakat. Maka, website tidak hanya alat teknis, tetapi juga instrument kebijakan demokratis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sebagai media baru, website memiliki peran sentral dalam bentuk opini publik. Dengan sajian berita dan informasi yang aktual, website pemerintah dapat membentuk persepsi masyarakat terhadap institusi pemerintahan. Berdasarkan studi Prasetya (2013), media baru menciptakan arena komunikasi politik yang terbuka dan responsif. Oleh karena itu, keberhasilan website sangat dipengaruhi oleh konsistensi, kualitas, dan kredibilitas informasi yang disampaikan. Informasi yang tidak akurat atau tidak diperbarui akan menurunkan kepercayaan publik.

Pengelolaan website yang baik memerlukan prinsip-prinsip jurnalisme digital dan strategi komunikasi digital yang tepat. Setiap konten harus memenuhi unsur keakuratan, relevansi, dan keterbacaan. Menurut Lister et al (2006) penyajian konten dalam media baru harus memperhatikan struktur naratif dan desain antarmuka. Website pemerintah yang informatif dan mudah diakses akan meningkatkan efektivitas komunikasi pemerintahan. Dengan demikian, website bukan hanya platform teknis, melainkan juga entitas komunikasi strategis.

Kesimpulannya, website merupakan entitas penting dalam era new media yang memfasilitasi komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Dalam konteks keterbukaan informasi publik, website berperan sebagai alat demokratisasi informasi. Sebagai representasi media baru, website mencerminkan perubahan besar dalam paradigma komunikasi publik modern. Oleh karena itu, pemanfaatan website oleh pemerintah seperti di Pekanbaru harus mengacu pada prinsip transparansi, partisipasi, dan interaktivitas (Utami 2021). Hal ini memperkuat posisi website dalam kerangka teori new media sebagai medium utama dalam tata kelola komunikasi digital.

2.3 Konsep operasional

Konsep operasional merupakan penjabaran dari konsep teoretis ke dalam bentuk yang lebih konkret dan terukur sehingga dapat digunakan sebagai pedoman dalam proses penelitian. Menurut (Sugiyono 2016), konsep operasional adalah definisi yang menjelaskan bagaimana suatu konsep diukur atau diamati dalam penelitian berdasarkan indikator-indikator tertentu. Konsep operasional berfungsi untuk membatasi makna konsep agar tidak menimbulkan penafsiran ganda serta memudahkan peneliti dalam mengumpulkan dan menganalisis data.

Sejalan dengan itu, Singarimbun and Effendi (2008) menyatakan bahwa konsep operasional merupakan unsur penting dalam penelitian karena menghubungkan teori dengan fakta empiris di lapangan. Melalui konsep operasional, peneliti dapat menjelaskan secara jelas apa yang dimaksud dengan suatu konsep, bagaimana konsep tersebut diamati, serta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

aspek apa saja yang menjadi fokus penelitian. Dengan demikian, konsep operasional membantu memastikan bahwa penelitian dilakukan secara sistematis dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian ini, konsep kegunaan website digunakan untuk menjelaskan bagaimana website pekanbaru.go.id dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai media penyedia informasi publik. Konsep kegunaan website dioperasionalkan berdasarkan teori Jakob Nielsen yang membagi usability ke dalam lima aspek utama, yaitu *learnability, efficiency, memorability, errors, dan satisfaction*. Kelima aspek ini digunakan sebagai batasan konseptual sekaligus acuan dalam mengamati dan menganalisis pemanfaatan website pemerintah.

1. Learnability (Kemudahan Dipelajari)

Learnability dalam penelitian ini dimaknai sebagai sejauh mana website pekanbaru.go.id dapat dipahami dengan mudah oleh pengguna, khususnya pengguna baru, pada saat pertama kali mengakses website. Nielsen (2006) menyatakan bahwa website dengan tingkat learnability yang baik memungkinkan pengguna dengan cepat memahami fungsi menu, struktur halaman, serta alur navigasi tanpa memerlukan proses pembelajaran yang panjang.

Dalam konteks penelitian ini, learnability dibatasi pada kemudahan masyarakat dalam menemukan informasi utama seperti berita terkini, profil perangkat daerah, layanan perizinan, serta program pemerintah. Aspek ini diamati melalui kejelasan menu, tata letak halaman utama, dan kemudahan pengguna dalam memahami fungsi website secara keseluruhan. Website dengan tingkat learnability yang baik diharapkan mampu meningkatkan minat masyarakat untuk memanfaatkan website sebagai sumber informasi publik secara berkelanjutan (Krug 2018).

2. Efficiency (Efisiensi Penggunaan)

Efficiency dioperasionalkan sebagai kemampuan website dalam membantu pengguna mencapai tujuan pencarian informasi secara cepat setelah memahami cara penggunaan website. Nielsen (2006) menjelaskan bahwa website yang efisien memungkinkan pengguna mengakses informasi atau layanan dengan jumlah langkah yang minimal.

Pada website pekanbaru.go.id, aspek efisiensi dibatasi pada kecepatan dan kemudahan masyarakat dalam menemukan, mengakses, serta mengunduh informasi publik dan dokumen resmi yang dibutuhkan. Efisiensi diamati melalui struktur navigasi, keterhubungan antar halaman, serta kemudahan akses terhadap informasi penting. Website yang efisien akan mendukung efektivitas penyampaian informasi publik dan meningkatkan produktivitas pengguna dalam mengakses layanan digital pemerintah (Chaffey and Ellis-Chadwick 2019)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. *Memorability* (Kemudahan Diingat)

Memorability dalam penelitian ini dimaknai sebagai kemampuan pengguna untuk mengingat kembali cara menggunakan website setelah tidak mengaksesnya dalam jangka waktu tertentu. Menurut Nielsen (2006), website dengan tingkat memorability yang baik tidak mengharuskan pengguna mempelajari ulang sistem setiap kali kembali menggunakan website.

Dalam penelitian ini, memorability dibatasi pada konsistensi desain, struktur menu, serta kesederhanaan tampilan antarmuka website pekanbaru.go.id. Konsistensi tersebut memudahkan pengguna mengingat lokasi menu dan informasi penting. Website yang mudah diingat akan mendorong penggunaan ulang dan memperkuat keterlibatan masyarakat dalam memanfaatkan website sebagai media keterbukaan informasi publik (Garrett 2022).

4. *Errors* (Kesalahan Pengguna)

Errors dioperasionalkan sebagai tingkat kesalahan atau kendala yang dialami pengguna saat mengakses website serta kemampuan website dalam membantu pengguna mengatasi kesalahan tersebut. Nielsen (2006) menegaskan bahwa website yang baik harus mampu meminimalkan kesalahan pengguna dan menyediakan pesan kesalahan yang jelas serta mudah dipahami.

Dalam konteks website pekanbaru.go.id, aspek errors dibatasi pada kendala yang dirasakan pengguna, seperti tautan tidak berfungsi, informasi sulit ditemukan, atau tampilan halaman yang membingungkan. Aspek ini diamati dari pengalaman pengguna saat menghadapi kesalahan serta keberadaan petunjuk atau alternatif solusi yang disediakan website. Semakin rendah tingkat kesalahan dan semakin jelas solusi yang diberikan, maka semakin tinggi kenyamanan pengguna dalam memanfaatkan website pemerintah (Norman Donald 2013).

5. *Satisfaction* (Kepuasan Pengguna)

Satisfaction merupakan aspek yang menggambarkan tingkat kenyamanan dan kepuasan pengguna setelah berinteraksi dengan website. Nielsen (2006) menyebutkan bahwa kepuasan pengguna mencerminkan keberhasilan website dalam memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya.

Dalam penelitian ini, satisfaction dibatasi pada persepsi masyarakat terhadap kenyamanan penggunaan, tampilan visual, kemudahan navigasi, serta kepercayaan terhadap informasi yang disajikan oleh website pekanbaru.go.id. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa website tidak hanya berfungsi sebagai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

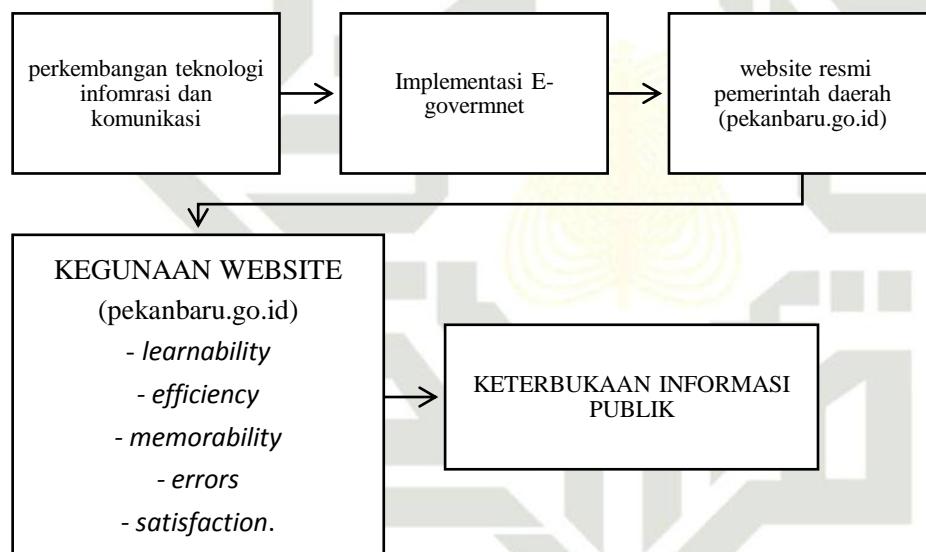
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penyedia informasi, tetapi juga mampu memberikan pengalaman penggunaan yang positif dan mendukung keterbukaan informasi publik (Yavuz and Welch 2014)

Berdasarkan uraian di atas, konsep kegunaan website dalam penelitian ini dioperasionalkan melalui lima aspek utama menurut Jakob Nielsen, yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *satisfaction*. Kelima aspek ini digunakan sebagai pedoman untuk mengamati dan menganalisis pemanfaatan website pekanbaru.go.id dalam mendukung keterbukaan informasi publik. Penelitian ini memfokuskan pada pengalaman dan persepsi pengguna serta hasil observasi terhadap website, bukan pada pengujian teknis sistem.

2.4 Kerangka Berpikiran

Gambar 2.1 Kerangka berpikir



Sumber: Penelitian(2025)

Kerangka berpikir penelitian ini didasarkan pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan mendorong implementasi e-government melalui penggunaan website resmi pemerintah daerah. Website tersebut menjadi sarana utama penyebaran informasi publik. Namun, efektivitas website dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik sangat ditentukan oleh kualitas kegunaannya. Semakin baik kegunaan website, maka semakin mudah masyarakat mengakses informasi, sehingga prinsip transparansi dan akuntabilitas pemerintah dapat terwujud secara optimal.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang menekankan pada pemahaman mendalam terhadap suatu fenomena sosial dengan menggambarkan kenyataan yang ada berdasarkan data-data yang diperoleh secara langsung dari lapangan. Penelitian kualitatif bersifat naturalistik, di mana data yang dikumpulkan bukan dalam bentuk angka, tetapi berupa kata-kata tertulis atau lisan dari informan serta perilaku yang dapat diamati (Asiva Noor Rachmayani, 2015). Peneliti tidak berangkat dari hipotesis yang harus diuji, melainkan langsung menelaah realitas di lapangan untuk menangkap makna yang terkandung dalam suatu peristiwa.

Dalam penelitian ini, peneliti berupaya memahami dan mendeskripsikan bagaimana pemanfaatan website *pekanbaru.go.id* dijalankan oleh pemerintah Kota Pekanbaru dalam rangka mewujudkan keterbukaan informasi publik. Pendekatan kualitatif dipilih karena dianggap paling sesuai untuk menggali secara mendalam praktik komunikasi publik melalui media digital pemerintah, serta persepsi dari pihak-pihak yang terlibat, seperti pejabat pengelola informasi, operator website, maupun masyarakat sebagai pengguna informasi.

Penelitian ini tidak berusaha melakukan generalisasi atau mengukur seberapa besar pengaruh dari satu variabel terhadap variabel lain. Sebaliknya, penelitian ini bertujuan untuk memahami realitas secara kontekstual dan holistik. Oleh karena itu, peneliti lebih fokus untuk mendeskripsikan proses kegiatan berdasarkan apa yang terjadi di lapangan, serta menganalisis dan menafsirkan berbagai temuan berupa fakta, gejala, atau peristiwa yang terjadi secara alami dalam ruang dan waktu tertentu (Sugiyono, 2020).

Data utama yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan yang dipilih secara purposif, yaitu pihak-pihak yang dianggap memahami dan terlibat langsung dalam pengelolaan serta pemanfaatan website *pekanbaru.go.id*. Selain wawancara, data juga didukung oleh observasi terhadap tampilan dan isi website serta dokumentasi berupa regulasi, laporan kegiatan, dan publikasi online yang relevan.

Dengan pendekatan deskriptif, peneliti akan memaparkan poin-poin penting yang menjadi temuan di lapangan, kemudian mengolah dan menafsirkannya secara sistematis dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif, seperti reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses ini dilakukan untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bagaimana pemerintah Kota Pekanbaru memanfaatkan media digital sebagai bentuk pelayanan informasi publik.

Tujuan akhir dari desain penelitian ini adalah untuk memperoleh pemahaman komprehensif mengenai peran dan kegunaan website *pekanbaru.go.id* dalam mendukung prinsip keterbukaan informasi publik sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Melalui pendekatan ini, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan kontribusi baik secara akademis maupun praktis dalam pengembangan komunikasi pemerintahan berbasis digital.

3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Pekanbaru, dengan lokasi utama di Kantor Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru yang beralamat di Komplek Perkantoran Walikota Pekanbaru, Lantai III, Jalan Abdul Rahman Hamid, Kelurahan Tuah Negeri, Kecamatan Tenayan Raya. Instansi ini dipilih karena merupakan pihak yang bertanggung jawab dalam pengelolaan dan penyampaian informasi publik melalui website resmi pemerintah daerah, yaitu *pekanbaru.go.id*.

Selain pengumpulan data secara langsung di kantor tersebut, peneliti juga melakukan observasi secara daring terhadap konten dan fitur interaktif pada website guna mengetahui sejauh mana informasi publik tersedia dan dimanfaatkan oleh masyarakat. Penelitian ini direncanakan berlangsung selama tiga bulan, yaitu dari bulan April 2025, yang mencakup tahap persiapan, pengumpulan data, analisis, hingga penyusunan laporan akhir.

3.3 Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merujuk pada informasi dasar yang digunakan dalam suatu penelitian. Tipe data ini diperoleh secara langsung dari sumber aslinya, seperti melalui wawancara, kuesioner, eksperimen, dan metode lainnya. Data primer cenderung memiliki karakteristik yang spesifik karena dirancang sesuai dengan kebutuhan peneliti (Balaka 2020).

b. Data Sekunder

metode sekunder mengacu pada pemanfaatan data yang telah dikumpulkan dan disiapkan oleh pihak lain sebelumnya. Ini mencakup informasi dari laporan, dokumen, atau riset yang sudah ada. Pendekatan ini bermanfaat untuk memberikan latar belakang, mendukung analisis, dan membandingkan hasil studi dengan temuan yang pernah ada. Data sekunder memungkinkan peneliti untuk mengurangi waktu dan biaya,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tetapi tetap harus diperiksa keakuratannya dan keterkaitannya dengan isu penelitian yang sedang dijalani (Hardani 2020).

3.4 Informan Penelitian

Informan dalam sebuah penelitian adalah orang atau kelompok yang menyuplai informasi penting mengenai topik yang sedang diteliti. Pemilihan informan dilakukan dengan mempertimbangkan kriteria tertentu, seperti seberapa baik mereka memahami isu yang sedang diteliti dan seberapa terlibat mereka dalam situasi tersebut. Dalam studi kualitatif, informan memiliki peran krusial sebagai penyedia data yang membantu peneliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai fenomena yang diteliti (Sahir 2022).

Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan Teknik purposive sampling, yaitu memilih individu yang dianggap mampu memberikan informasi secara mendalam terkait topik penelitian. Pemilihan ini dilakukan berdasarkan kriteria tertentu, seperti keterlibatan langsung dalam pengelolaan website pemerintah atau sebagai pengguna aktif website tersebut untuk memperoleh informasi publik. Teknik ini umum digunakan dalam pendekatan kualitatif karena fokusnya pada kedalaman informasi, bukan pada representasi statistik (Miles et al. 2013).

Dalam penelitian ini peneliti memilih informan berdasarkan kriteria berikut:

1. Memiliki keterlibatan langsung

Dalam purposive sampling, pemilihan informan harus didasarkan pada keterlibatan langsung untuk pemahaman mendalam tentang fenomena yang diteliti (Miles et al. 2013). Maka dari itu peneliti memilih staf dari Diskominfo atau admin dari website, dikarenakan mereka semua aktif dan terlibat langsung dalam perencanaan, pengelolaan, dan pemanfaatan website pekanbaru.go.id.

2. Pengguna atau pengamat

Selain dari pihak internal, penting juga melibatkan warga atau pengamat dari luar pemerintahan, seperti jurnalis, akademisi, atau aktivitas keterbukaan informasi. Mereka memberikan perspektif eksternal terhadap seberapa efektif informasi dijalankan. Selain itu, menurut Patton,(2019) Memilih informan dari berbagai latar belakang membantu membangun pemahaman yang komprehensif dan triangulasi data untuk penelitian.

3. Memiliki pengalaman dan wawasan substansial

Informan dipilih berdasarkan kepemilikan pengetahuan dan pengalaman substantif terhadap permasalahan peneliti. Hal ini

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dilakukan karna informan yang memiliki keterlibatan dalam pemanfaatatan media digital biasanya memiliki insight yang lebih kaya dan bernilai (Flick 2018).

4. Mampu menyampaikan pendapat secara reflektif

Kemampuan untuk mengartikulasikan pengalaman secara reflektif adalah kunci dalam wawancara kualitatif mendalam. Dimana informan harus dapat menjelaskan pendapat atau pengalamannya secara rutut dan mendalam (Rubin and Rubin 2012).

Dalam penejelasan di atas maka peneliti mengelompokan informan menjadi tiga kelompok utama yang dipilih melalui karakteristik kriteria di atas, yaitu dari pihak pemerintahan sebagai pengelola website, Masyarakat sebagai pengguna informasi public, dan pakar/akademis sebagai pengamat independent. Tujuan dari triangulasi ini adalah untuk membandingkan dan mengonfirmasi informasi dari sudut pandang yang berbeda, sehingga menghasilkan data yang valid, komprehensif, dan mendalam mengenai pemanfaat website pekanbaru.go.id dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik.

Tabel 3. 1 Informan penelitian

No	Nama	Jabatan
1.	Adil Trisema, A.Md	Pengelola data dan informasi diskominfo pekanbaru
2.	Dzakiy octoriska	Penata kelola sistem dan teknologi informasi diskominfo pekanbaru
3.	Cindy saptina	Masyarakat
4.	Supriadi	Masyarakat

(Sumber: Penelitian 2025)

3.5 Teknik Pengumpulan Data**Wawancara**

Wawancara adalah metode pengumpulan informasi yang dilakukan melalui pertemuan tatap muka dan percakapan langsung antara pengumpul informasi dengan narasumber (Trivaika & Senubekti 2022). Metode ini merupakan salah satu cara untuk mengumpulkan informasi melalui sesi tanya jawab, baik secara langsung maupun tidak langsung dengan narasumber. Wawancara langsung dilakukan dengan berdialog langsung dengan individu yang menjadi objek penelitian dan tanpa adanya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perantara. Responden berperan sebagai sumber informasi. Sebaliknya, wawancara tidak langsung berlangsung dengan meminta informasi dari individu yang memberikan keterangan tentang orang lain. Dengan demikian, sumber informasinya adalah orang lain yang bukan merupakan objek penelitian (Rahmawati et al. 2024).

Observasi (pengamatan)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengamatan adalah suatu tinjauan yang dilakukan dengan teliti. Pengamatan adalah proses untuk mengawasi keadaan, objek, atau peristiwa yang akan diteliti. Hasil dari pengamatan dituliskan dengan rinci mengenai detail objek yang diamati. Setelah itu disusun dalam bentuk laporan observasi. Dengan kata lain, pengamatan adalah aktivitas yang berkaitan dengan suatu proses atau objek untuk merasakan dan memahami pengetahuan mengenai sebuah fenomena berdasarkan informasi dan ide yang telah ada sebelumnya, guna memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan penelitian (Pratiwi et al. 2024).

Observasi adalah metode untuk mengumpulkan data melalui observasi langsung terhadap fenomena atau perilaku di lapangan. Teknik ini memberikan kesempatan bagi peneliti untuk melihat dan mencatat apa yang mereka amati dalam situasi yang sebenarnya, tanpa adanya intervensi atau perubahan dari peneliti. Pengamatan sering diterapkan dalam penelitian kualitatif, terutama ketika peneliti ingin memahami perilaku atau konteks sosial dengan cara yang alami (Siti Romdona, Silvia Senja Junista 2024).

Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pengamatan yang dilakukan secara langsung untuk mengumpulkan data yang relevan dengan topik yang diteliti. Tujuannya adalah untuk mendapatkan pandangan yang nyata di lapangan serta sumber informasi primer mengenai hubungan antara budaya organisasi sekolah dan motivasi guru. Teknik dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang sudah didapat melalui wawancara dan pengamatan yang telah dilakukan sebelumnya (Apriyanti, Lorita, and Yusuarsono 2019).

Analisis data berlangsung dari awal hingga akhir penelitian. Ini menjadi perbedaan antara riset kualitatif dan kuantitatif; dalam penelitian kuantitatif, analisis data dilakukan setelah semua data terkumpul di akhir studi, sedangkan dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan secara kontinu dari awal hingga akhir tanpa adanya batas waktu yang ditentukan (Prawiyogi et al. 2021).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.6 Validitas Data

Validitas data adalah proses untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dalam suatu penelitian benar, tepat, dan dapat dipercaya. Dalam konteks penelitian kuantitatif, validasi berfokus pada sejauh mana instrument penelitian dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Validasi ini mencakup validitas isi, validitas konstruk, dan validitas empiris yang dinilai melalui analisis statistic seperti korelasi dan uji faktor (Candra Susanto et al. 2024). Sementara itu, dalam penelitian kualitatif validasi data dilakukan melalui strategi seperti triangulasi, member checking, dan audit trail untuk menjamin keabsahan interpretasi dari data yang bersifat subjektif dan kontekstual (Hadi 2016).

Dalam penelitian kualitatif, validasi data lebih bersifat naturalistic dan kontekstual. Validitas dalam pendekatan ini tidak diukur secara statistic, melainkan melalui Teknik yang menjamin kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas data (Afiyanti 2008). Hal ini lah yang penting untuk menjamin bahwa data yang diperoleh dari narasumber benar-benar mencerminkan realitas yang terjadi dilapangan terkait pemanfaatan website pekanbaru.go.id dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik.

3.7 Teknik analisis data

Teknik analisis data memegang peranan krusial dalam mengungkap makna dan pola dari hasil wawancara, pengamatan, dan dokumentasi. Salah satu metode utama adalah Teknik analisis interaktif yang diperkenalkan oleh Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga langkah:

1. Reduksi data

Reduksi data merupakan langkah yang melibatkan pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, pengabstrakan, serta transformasi data mentah menjadi informasi yang memiliki arti (Mouwn Erland 2020). Metode ini membantu peneliti dalam menemukan informasi penting terkait transparasi informasi publik melalui platform digital.

2. Penyajian data

Dalam hal ini peneliti mengorganisir informasi yang telah diringkas kedalam format yang lebih mudah untuk dipahami dan di analisis, seperti matriks, narasi, grafik atau bagan. Penyajian ini memungkinkan peneliti untuk melihat pola, hubungan, dan kecenderungan yang relevan. Dalam konteks triangulasi, penyajian data juga dapat menunjukkan perbandingan antara sumber data, metode, dan waktu pengumpulan data (Sari, Surantoro, and Ekawati 2013). Sebagai contoh, informasi yang diperoleh dari hasil

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

wawancara dari pihak kominfo pekanbaru, dokumentasi dari situs web, serta pengamatan langsung terhadap fitur keterbukaan di situs, semuanya dirangkum dan dibandingkan untuk menilai konsistensi data.

3. Verifikasi data

Pada tahap ini, peneliti berusaha untuk memahami makna dari data yang telah diorganisir sebelumnya, dengan mempertimbangkan kecenderungan dan hubungan antara informasi. Verifikasi dilakukan secara terus menerus melalui pengumpulan data tambahan atau pemeriksaan ulang hasil analisis, termasuk menggunakan metode triangulasi untuk memastikan keabsahan hasil penelitian. Menurut Wijaya (2015) triangulasi yang efektif akan memperkuat kepercayaan terhadap data, terutama bila diterapkan secara konsisten selama proses analisis. Ini sangat relevan dalam penelitian ini yang diaman penelitian ini bergantung pada informasi dari berbagai sumber dalam mengevaluasi keterbukaan informasi public melalui media digital pemerintah.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV GAMBARAN UMUM

4.1 Website *Pekanbaru.go.id*

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (Diskominfostaper) Kota Pekanbaru dibentuk sebagai bagian dari upaya pemerintah daerah dalam memperkuat tata kelola informasi, teknologi, serta pelayanan publik berbasis digital. Pembentukan dinas ini berlandaskan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru, yang kemudian dipertegas melalui Peraturan Wali Kota Pekanbaru Nomor 13 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian. Melalui regulasi tersebut, Diskominfostaper secara resmi berfungsi sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah di bidang komunikasi dan informatika, statistik, serta persandian.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan keterbukaan informasi publik dan pemanfaatan teknologi digital dalam pemerintahan, Diskominfostaper memegang peranan strategis dalam mengelola komunikasi publik, penyebarluasan informasi pemerintahan, serta pengembangan dan pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru. Dinas ini juga bertanggung jawab dalam pengembangan aplikasi layanan publik berbasis digital, pengelolaan keamanan informasi melalui fungsi persandian, serta penyediaan data statistik yang akurat dan terintegrasi guna mendukung perencanaan pembangunan daerah.

Dalam menjalankan tugasnya, Diskominfostaper memiliki fungsi membantu Wali Kota dalam perumusan kebijakan teknis, penyusunan rencana umum, pelaksanaan, pengawasan, dan pengendalian urusan komunikasi dan informatika, statistik, serta persandian. Selain itu, dinas ini juga mengoordinasikan pengelolaan informasi publik lintas Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan melaksanakan urusan perizinan maupun non-perizinan tertentu yang berkaitan dengan bidang komunikasi dan informatika. Seluruh pelaksanaan tugas tersebut dilaporkan kepada Wali Kota sebagai bahan evaluasi dan penetapan arah kebijakan pembangunan di bidang komunikasi dan teknologi informasi.

Salah satu bentuk nyata pelaksanaan tugas dan fungsi Diskominfostaper Kota Pekanbaru dalam mendukung e-government dan keterbukaan informasi publik adalah pengelolaan website resmi Pemerintah Kota Pekanbaru, yaitu *pekanbaru.go.id*. Website ini merupakan portal utama pemerintah daerah yang berfungsi sebagai pusat informasi publik dan layanan masyarakat secara digital. Sebagai “pintu gerbang digital” Pemerintah Kota Pekanbaru, *pekanbaru.go.id*

mengintegrasikan berbagai informasi dan layanan dari seluruh OPD, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi pemerintahan secara terpusat.

Gambar 4.1 Halaman depan website



Sumber: <https://www.pekanbaru.go.id>

Website pekanbaru.go.id menyediakan beragam informasi strategis, mulai dari berita terkini pemerintahan, profil Kota Pekanbaru, data statistik, informasi pariwisata, hingga fasilitas umum seperti hotel, restoran, dan transportasi. Selain sebagai pusat informasi, website ini juga berfungsi sebagai sarana layanan publik berbasis digital, seperti layanan perizinan, administrasi kependudukan, kepegawaian, serta berbagai layanan e-government lainnya, yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintah.

Selain itu, pekanbaru.go.id juga menyediakan ruang interaksi antara pemerintah dan masyarakat melalui fitur pengaduan, saran, dan pertanyaan publik yang terintegrasi dengan sistem digital, seperti aplikasi e-Respon. Mekanisme ini mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan sekaligus meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Website ini juga berperan sebagai portal induk bagi subdomain OPD, seperti sptuanpenari.pekanbaru.go.id milik Dinas Pertanian dan Perikanan, yang memungkinkan setiap OPD mempublikasikan informasi program, kegiatan, dan layanan secara mandiri namun tetap terintegrasi dalam satu ekosistem digital pemerintah kota.

Dengan demikian, website pekanbaru.go.id dapat dipahami sebagai representasi dari peran Diskominfo Kepolisian Kota Pekanbaru dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang informatif, transparan, dan berbasis teknologi. Keberadaan website ini tidak hanya berfungsi sebagai media penyebaran

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

informasi, tetapi juga sebagai instrumen utama dalam implementasi e-government dan keterbukaan informasi publik di Kota Pekanbaru.

A. Struktur pengelola website

Pengelolaan website resmi Pemerintah Kota Pekanbaru, yaitu pekanbaru.go.id, berada di bawah koordinasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (Diskominfo) Kota Pekanbaru sebagai perangkat daerah yang memiliki kewenangan di bidang pengelolaan informasi dan layanan komunikasi pemerintahan. Diskominfo berperan sebagai pusat pengelola website yang bertanggung jawab atas pengelolaan teknis, pengendalian konten, serta koordinasi penyajian informasi publik agar sesuai dengan prinsip keterbukaan informasi. Berikut strukturnya:

Gambar 4. 2 Struktur organisasi Diskominfo



Sumber : Penelitian

Dalam pelaksanaannya, Diskominfo bekerja sama dengan organisasi perangkat daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru sebagai penyedia informasi sesuai tugas dan fungsi masing-masing. Setiap OPD menyusun dan melaporkan informasi terkait program, kegiatan, kebijakan, serta layanan publik kepada Diskominfo untuk kemudian dikelola dan dipublikasikan melalui website resmi pemerintah kota. Pola pengelolaan ini menunjukkan adanya hubungan koordinatif antara Diskominfo sebagai pusat pengelola dan OPD sebagai unit penyedia informasi, sehingga informasi publik yang disajikan melalui

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pekanbaru.go.id bersifat terintegrasi, akurat, dan mudah diakses oleh masyarakat.

B. Fitur-fitur pada Website Pekanbaru.go.id

Website pekanbaru.go.id memiliki berbagai fitur yang dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan publik secara digital. Fitur-fitur utama yang tersedia di website ini antara lain:

a. Fitur navigasi

Navigasi merupakan elemen penting untuk memudahkan pengguna menjelajahi website. Menu navigasi utama di pekanbaru.go.id meliputi: Beranda, Berita, Pengumuman, Galeri, Data & Transparansi, Program Unggulan, Kontak, dan Pencarian (Search). Fitur ini memungkinkan pengunjung untuk menemukan informasi dengan cepat dan efisien.

Gambar 4.3 Tampilan fitur navigasi



Sumber: <https://www.pekanbaru.go.id/>

b. Menu Utama

Menu utama menampilkan berbagai layanan dan informasi yang menjadi fokus pemerintah kota. Menu ini mencakup: Profil Kota, Layanan Publik, Layanan Perizinan, Layanan Kepegawaian, Produk Hukum, Bank Data, Data Statistik Sektoral, Info Hotel Pekanbaru, Info Restoran, Info Pusat Perbelanjaan, Info Pasar, Info Pendidikan, Info Kerja dan Pelatihan, Info Fasilitas, Open Data, Daftar Kerjasama, Prestasi Kota, dan E-Magazine Bertuah.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 4.4 Halaman menu utama

Sumber: <https://www.pekanbaru.go.id/>

Menu ini disusun secara sistematis sehingga memudahkan masyarakat untuk menelusuri informasi yang mereka butuhkan sesuai kategori. Misalnya, warga yang ingin mengetahui informasi perizinan usaha dapat langsung mengakses sub-menu “Layanan Perizinan” tanpa harus mencari manual.

c. Program unggulan

Bagian ini menampilkan program prioritas yang dijalankan oleh Pemko Pekanbaru, termasuk proyek pembangunan strategis, inovasi layanan publik, dan kegiatan penting lainnya. Program Unggulan membantu masyarakat mengetahui fokus dan capaian pemerintah dalam berbagai sektor. Informasi yang ditampilkan biasanya disertai penjelasan, tujuan, dan capaian program sehingga transparansi dapat terjaga.

Gambar 4.5 Halaman program unggulan

Sumber: <https://www.pekanbaru.go.id/>

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

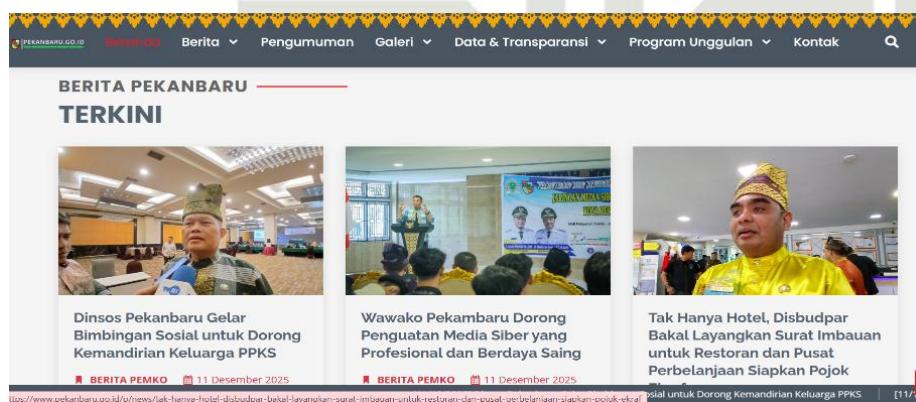
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Berita Pekanbaru Terkini

Kanal Berita Pekanbaru Terkini pada website pekanbaru.go.id merupakan ruang utama penyebaran informasi resmi mengenai kegiatan Pemerintah Kota Pekanbaru. Kanal ini menyajikan beragam berita yang mencakup kegiatan Wali Kota dan Wakil Wali Kota dalam menjalankan tugas pemerintahan, program kerja yang sedang berjalan, serta aktivitas berbagai organisasi perangkat daerah (OPD). Berita pada kanal ini diperbarui secara berkala, sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi yang bersifat aktual, relevan, dan akurat sesuai dengan perkembangan pemerintahan serta kebijakan publik. Dengan adanya kanal berita ini, warga kota memiliki akses langsung terhadap informasi resmi tanpa harus bergantung pada sumber tidak resmi atau dari pihak ketiga.

Selain penyajian informasi yang mutakhir, kanal Berita Pekanbaru Terkini juga dilengkapi dengan sistem pengelompokan dan pelabelan konten untuk memudahkan pengguna dalam menelusuri dan mencari berita sesuai minat atau kebutuhan. Berita dikelompokkan berdasarkan topik tertentu, seperti berita umum, infrastruktur, pemerintahan, pendidikan, sosial, dan pelayanan publik. Setiap artikel dilengkapi label atau penanda tema sehingga pengunjung dapat dengan cepat mengidentifikasi fokus utama artikel yang dibaca. Sistem kategori dan label ini membantu meningkatkan keteraturan informasi, mempercepat proses pencarian, serta memperkuat fungsi kanal berita sebagai arsip informasi publik yang terstruktur dan mudah diakses oleh masyarakat.

Gambar 4.6 Halaman berita terkini



Sumber: <https://www.pekanbaru.go.id/>

e. Berita Hoaks

Fitur Berita Hoaks merupakan salah satu kanal informasi pada website pekanbaru.go.id yang digunakan untuk menyajikan klarifikasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

resmi terkait informasi palsu atau hoaks yang beredar di masyarakat. Pada kanal ini, pemerintah menampilkan penjelasan mengenai isu-isu yang tidak benar, disertai dengan informasi yang sesuai dengan fakta dan sumber resmi dari instansi terkait. Tujuan utama dari fitur ini adalah memberikan informasi yang benar kepada masyarakat agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap kebijakan maupun aktivitas Pemerintah Kota Pekanbaru.

Gambar 4. 7 Halaman berita hoaks



Sumber: <https://www.pekanbaru.go.id/>

Melalui fitur Berita Hoaks, masyarakat dapat mengetahui mana informasi yang benar dan mana yang tergolong hoaks sebelum mempercayai atau menyebarkannya lebih lanjut. Kanal ini membantu warga dalam memeriksa kebenaran informasi yang diterima, khususnya yang berkaitan dengan pemerintahan daerah. Dengan demikian, fitur ini berfungsi sebagai sumber klarifikasi resmi sekaligus sarana pendukung penyediaan informasi yang akurat dan terpercaya bagi masyarakat Kota Pekanbaru.

f. Pengumuman Terkini

Bagian pengumuman menampilkan informasi resmi seperti kebijakan baru, peraturan pemerintah, jadwal kegiatan, dan pemberitahuan penting lainnya. Pengumuman ditampilkan secara kronologis sehingga masyarakat dapat mengetahui informasi terbaru secara cepat.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 4. 8 Halaman Pengumuman terkini

The screenshot shows a web page with a dark header containing the logo of the City of Pekanbaru, the text 'PEKANBARU.GO.ID', and navigation links for 'Beranda', 'Berita', 'Pengumuman', 'Galeri', 'Data & Transparansi', 'Program Unggulan', 'Kontak', and a search icon. Below the header is a banner with the text 'PENGUMUMAN TERKINI'. Underneath the banner is a box featuring the Indonesian National Emblem and the text 'WALI KOTA PEKANBARU'. A note to 'Kepada Yth:' lists five categories of officials. At the bottom of the page, there is a footer with dates and text related to job fairs and youth programs.

Sumber: <https://www.pekanbaru.go.id/>

g. Galeri Foto

Galeri Foto menampilkan dokumentasi visual kegiatan pemerintah, termasuk event resmi, pembangunan, serta kegiatan sosial. Hal ini memberikan transparansi visual terhadap aktivitas pemerintah dan membantu masyarakat memahami program yang sedang berlangsung.

Gambar 4.9 Halaman galeri foto

The screenshot shows a web page with a dark header containing the logo of the City of Pekanbaru, the text 'PEKANBARU.GO.ID', and navigation links for 'Beranda', 'Berita', 'Pengumuman', 'Galeri', 'Data & Transparansi', 'Program Unggulan', 'Kontak', and a search icon. Below the header is a banner with the text 'GALERI FOTO'. The main content area displays four thumbnail images with captions: 'Meninjau penambalan Sulam malam ke tiga' (22 Februari 2025), 'Pastikan Perbaikan Jalan Berlubang Selesai Sebelum Lebaran' (22 Februari 2025), 'Silaturahmi Bersama Kapolda Pekanbaru' (21 Februari 2025), and 'Hari Pertama Ngantor, Wawako Sampaikan Visi Misi di Acara Pembinaan Akhlak Pegawai' (21 Februari 2025). At the bottom of the page, there is a footer with dates and text related to media guidelines and hotel permits.

Sumber: <https://www.pekanbaru.go.id/>

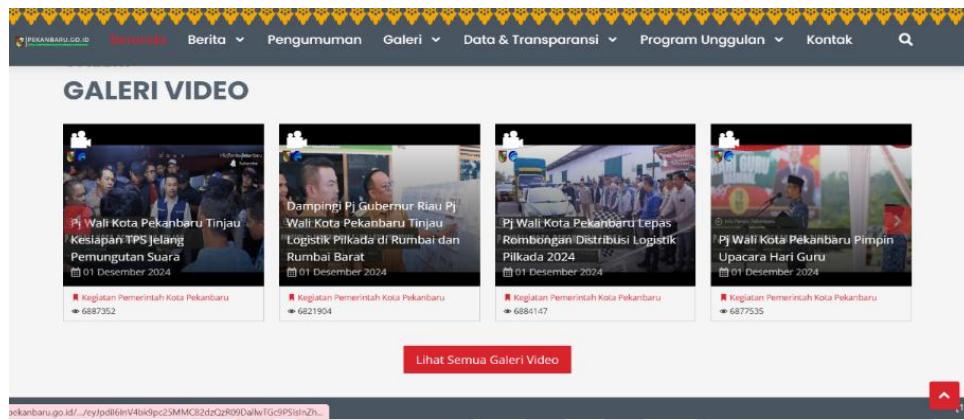
h. Galeri Vidio

Galeri Video menampilkan rekaman kegiatan penting, termasuk konferensi pers, acara publik, dan dokumentasi program pemerintah. Fitur ini memungkinkan masyarakat untuk melihat langsung aktivitas pemerintah secara lebih interaktif.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 4.10 Halaman galeri video

Sumber: <https://www.pekanbaru.go.id/>

i. Data pengunjung, Alamat kantor, dan media sosial

Website pekanbaru.go.id menyediakan berbagai informasi penting selain konten publik. Statistik pengunjung ditampilkan sebagai bentuk transparansi internal dan evaluasi kinerja website. Informasi ini mencakup jumlah pengunjung, tren kunjungan, serta halaman yang paling sering diakses. Data pengunjung sangat penting untuk menilai efektivitas penyajian informasi dan layanan digital yang diberikan kepada masyarakat.

Gambar 4.11 Halaman akhir website

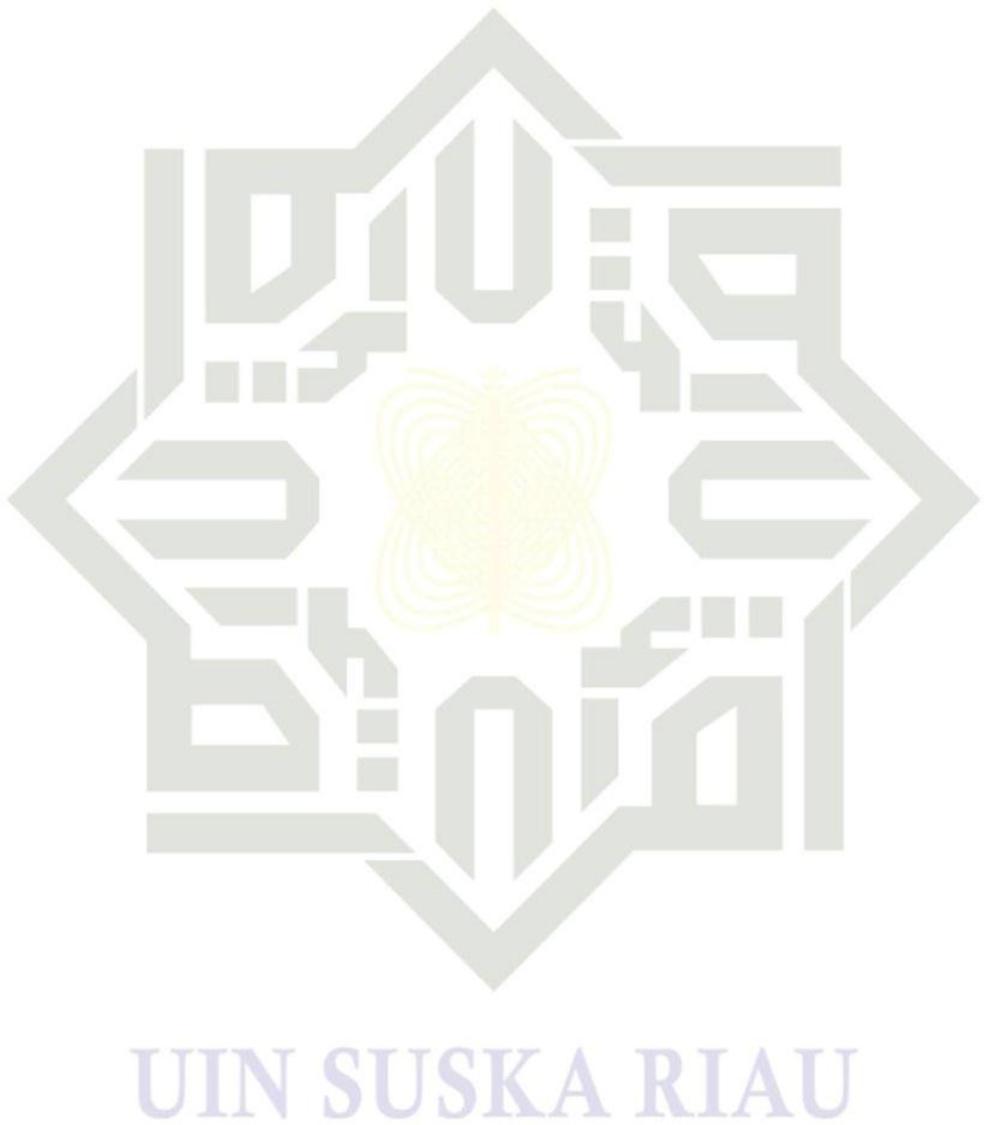
Sumber: <https://www.pekanbaru.go.id/>

Selain itu, website juga menampilkan alamat kantor Diskominfo dan informasi kontak resmi, sehingga masyarakat dapat menghubungi langsung pihak pengelola jika diperlukan. Terdapat pula tautan ke akun media sosial resmi Diskominfo seperti Instagram, Facebook, dan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Twitter, yang mempermudah masyarakat untuk mendapatkan informasi tambahan, mengikuti update kegiatan pemerintah, dan berinteraksi melalui platform digital yang lebih populer. Dengan adanya informasi ini, masyarakat tidak hanya memperoleh akses digital melalui website, tetapi juga dapat berkomunikasi secara langsung atau melalui media sosial, sehingga pelayanan publik menjadi lebih responsif dan transparan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kegunaan website pekanbaru.go.id dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik di Kota Pekanbaru, dapat disimpulkan bahwa website pekanbaru.go.id telah berperan sebagai media utama Pemerintah Kota Pekanbaru dalam menyediakan informasi publik dan layanan digital kepada masyarakat. Website ini telah memuat berbagai jenis informasi publik, meliputi informasi berkala, informasi serta-merta, dan informasi yang dapat diakses setiap saat sesuai dengan ketentuan keterbukaan informasi publik. Dari sisi kegunaan, website pekanbaru.go.id relatif mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat, serta mampu menjadi sarana penyebarluasan informasi pemerintahan secara terpusat.

Namun demikian, kegunaan website pekanbaru.go.id dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik belum sepenuhnya optimal. Penelitian ini menemukan masih adanya informasi yang belum diperbarui secara berkala, keterbatasan kejelasan informasi pada beberapa konten, serta fitur website yang belum berfungsi secara maksimal. Kondisi tersebut berdampak pada tingkat transparansi dan efektivitas website sebagai media komunikasi publik. Oleh karena itu, meskipun website pekanbaru.go.id telah mendukung keterbukaan informasi publik, pengelolaan dan pemanfaatannya masih perlu ditingkatkan agar dapat mewujudkan keterbukaan informasi yang lebih transparan, akuntabel, dan partisipatif.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah Kota Pekanbaru, disarankan untuk meningkatkan konsistensi pembaruan informasi publik pada website pekanbaru.go.id agar informasi yang disajikan selalu relevan dan sesuai dengan kondisi terkini.
2. Bagi pengelola website pekanbaru.go.id, disarankan untuk meningkatkan kejelasan dan kelengkapan informasi publik, baik dari segi narasi, data pendukung, maupun dokumen resmi yang dapat diunduh oleh masyarakat.
3. Bagi perangkat daerah (OPD), disarankan untuk memperkuat koordinasi dalam pengelolaan konten website agar tidak terjadi keterlambatan pembaruan dan ketidaksesuaian informasi antar instansi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bagi Pemerintah Kota Pekanbaru, disarankan untuk melakukan evaluasi teknis secara berkala terhadap fitur-fitur website yang belum berfungsi optimal guna meningkatkan kenyamanan dan pengalaman pengguna.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian lanjutan dengan pendekatan atau objek yang berbeda guna memperkaya kajian mengenai kegunaan website pemerintah dan keterbukaan informasi publik.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhi, Dita Fisdian, Sylvina Rusadi, and Tawakkal Baharuddin. 2024. "Journal of Local Government Issues (LOGOS) Adaptive Policy in Website-Based Digitization of Government Public Services : A Thematic Analysis." 7(1):54–67.
- Afiyanti, Yati. 2008. "Jurnal Keperawatan : Lembar Metodologi Validitas Dan Reliabilitas Dalam Penelitian Kualitatif." *Jurnal Keperawatan Indonesia* 137–41.
- Ahad, Madya Putra Yaumil, and Adhityo Nugraha Barsei. 2023. "Collaborative Governance Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik: Best Practice Dari Pemerintah Daerah Di Indonesia: Collaborative Governance In The Implementation Of Electronic-Based Governance Systems: Best Practices From Local Governments In Eastern In." *Jurnal Transformasi Administrasi* 13(01):52–74.
- Alshehri, Mohammed, and Steve Drew. 2011. "E-Government Principles: Implementation, Advantages and Challenges." *IJEB* 9:255–70. doi: 10.1504/IJEB.2011.042545.
- Apriyanti, Yoki, Evi Lorita, and Yusuarsono Yusuarsono. 2019. "Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat Kembang Seri Kecamatan Talang Empat Kabupaten Bengkulu Tengah." *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik* 6(1). doi: 10.3767/professional.v6i1.839.
- Ayuni, Risa Dwi, and Mohammad Ali Wafa. 2025. "Pemanfaatan Situs Website Bawaslu Kabupaten Banjar Sebagai Sarana Informasi Publik Utilization of the Banjar Regency Bawaslu Website as a Public Information Facility." *Jurnal Bisnis Mahasiswa* 5(2):917–23.
- badan pusat statistik kota pekanbaru, BPS. 2024. "Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan Di Kota Pekanbaru." *Pemalang*.
- Balaka, Yani. 2020. "Metodologi Penelitian Teori Dan Aplikasi." *Widina Bhakti Persada Bandung* (3):1–130.
- Bevan, Nigel, Jim Carter, Jonathan Earthy, Thomas Geis, and Susan Harker. 2016. *New ISO Standards for Usability, Usability Reports and Usability Measures*. Vol. 9731.
- Candra Susanto, Primadi, Dewi Ulfah Arini, Lily Yuntina, Josua Panatap Soehaditama, and Nuraeni Nuraeni. 2024. "Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, Dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka)." *Jurnal Ilmu Multidisiplin* 3(1):1–12. doi: 10.38035/jim.v3i1.504.
- Chaffey, Dave, and Fiona Ellis-Chadwick. 2019. *Digital Marketing*. Pearson uk.
- Chairunnissa, Lathifah, Fikri Habibi, and Rethorika Berthanila. 2023. "Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik." *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)* 11(2):31–45. doi: 10.47828/jianaasian.v11i2.158.
- Chastanti, Ika, Idzi Layyinnati, Fitri Endang Srimulat, Cindy Indra Fiqri, Rahmi Syafriyati, Dwi Tika Afriani, Ernawati Ernawati, and Nur Jannah. 2017.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Inovasi Pembelajaran Dan Pendidikan Teknologi Untuk Peningkatan Kualitas Pendidikan.

- Elmatsani, Huda M., Ida Widianingsih, Heru Nurasa, M. D. Enja. Munajat, and Supriana Suwanda. 2024. "Exploring the Evolution of Leadership in Government: A Bibliometric Study from e-Government Era into the Digital Age." *Cogent Social Sciences* 10(1). doi: 10.1080/23311886.2024.2414877.
- Febriananingsih, Nunuk. 2012a. "Keterbukaan Informasi Publik Dalam Pemerintahan Terbuka Menuju Tata Pemerintahan Yang Baik." *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional* 1(1):135. doi: 10.33331/rechtsvinding.v1i1.110.
- Febriananingsih, Nunuk. 2012b. "Public Information Disclosure in Open Government towards Good Governance." *Rechtsvinding* 1(April):135–56.
- Fitrani, Aida. 2023. "Keterbukaan Informasi Publik." *FOKUS : Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang* 21(1):220–28. doi: 10.51826/fokus.v21i1.738.
- Flick, U. 2018. *An Introduction to Qualitative Research*. SAGE Publications.
- Fuchs, Christian. 2021. "Social Media: A Critical Introduction."
- Garrett, Jesse James. 2022. *The Elements of User Experience*. マイナビ出版.
- Hadi, Sumasno. 2016. "Pemeriksaan Keabsahan Data Penelitian Kualitatif Pada Skripsi." *Jurnal Ilmu Pendidikan* 22(1):74–79.
- Hardani, Helmina Andriani. 2020. *Buku Metode Penelitian Kualitatif*. Vol. 5.
- Heeks, Richard. 2005. "Implementing and Managing EGovernment: An International Text."
- Heeks, Richard. 2006. *Implementing and Managing EGovernment: An International Text*.
- Henry Jenkins, Sam Ford & Joshua Green. 2014. "Spreadable Media: Creating Value and Meaning in A Networked Culture." *MedieKultur: Journal of Media and Communication Research* 30(56):191–94. doi: 10.7146/mediekultur.v30i56.16054.
- Indrajit, R. E. 2002. *Electronic Government: Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Andi.
- Irawan, Bambang, and Muhammad Nizar Hidayat. 2022. "Evaluating Local Government Website Using a Synthetic Website Evaluation Model." *International Journal of Information Science and Management* 20(1):449–70.
- Ismawan, Dana, and Ade Irma. 2024. "Pemanfaatan Website Pemerintah Kabupaten Aceh Barat Dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik." *Wathan: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora* 1(2):158–75.
- Isnainiyah, Ika, and Iin Ernawati. 2021. "Optimalisasi Penggunaan Website Kabupaten Pandeglang Untuk Penyebaran Informasi Publik." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat UBJ* 4:141–50. doi: 10.31599/jabdimas.v4i2.632.
- JDEH BPK. 2008. *Undang-Undang (UU) Nomor 14 Tahun 2008 Keterbukaan Informasi Publik*. Vol. المجلد 49.
- Kizilhan, Taner, and Sevil Bal. 2016. "The Rise of the Network Society - The Information Age: Economy, Society, and Culture." *Contemporary*



UIN SUSKA RIAU

©

Hak Cipta milik IN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Krug, Steve. 2018. *Don't Make Me Think!: Web & Mobile Usability: Das Intuitive Web*. MITP-Verlags GmbH & Co. KG.
- Kuantitatif, Pendidikan Pendekatan. 2016. "Metode Penelitian Kunatitatif Kualitatif Dan R&D." *Alfabeta, Bandung*.
- Kwok, Wai Min. 2024. "United Nations E-Government Survey 2024 - Chapter 1 A Digital Government Model Framework For Sustainable Development." Pp. 1–33 in.
- Lafortune, Guillaume, and Barbara Ubaldi. 2018. "OECD 2017 OURdata Index: Methodology and Results." *OECD Working Papers on Public Governance* (30):0_1.
- Lévy, P. 2001. *Cyberculture*. University of Minnesota Press.
- Lister, Martin, Jon Dovey, Seth Giddings, Iain Grant, and Kieran Kelly. 2008. *New Media: A Critical Introduction*. Routledge.
- Manovich, Lev. 2002. "The Language of New Media."
- Margaretha, Audrea Maria, and Alih Aji Nugroho. 2023. "Optimalisasi Pelayanan Melalui Website: Assessment Situs Web Pemerintah Provinsi DKI Jakarta." *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi* 7 No, 1:36–42.
- McQuail's mass. 2010. *McQuail 's Mass Communication Theory*.
- McQuail, D. 2010. *McQuail's Mass Communication Theory*. SAGE Publications.
- michael quinn, patton. 2019. *Qualitative Research and Evaluation Methods*. Vol. 11.
- Miles, M. B., A. M. Huberman, and J. Saldana. 2013. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. SAGE Publications.
- Mouwn Erland. 2020. *Metodologi Penelitian Kualitatif. In Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- Nababan, Sintar. 2020. "Strategi Pelayanan Informasi Untuk Meningkatkan Keterbukaan Informasi Publik." *Jurnal Ilmu Komunikasi* 17(2):166. doi: 10.31315/jik.v17i2.3694.
- Nasution, Mahyuddin, Ivan Jaya, Sri Hardi, and Pauzi Ibrahim Nainggolan. 2022. "Pemanfaatan Website Sebagai Sarana Informasi Dan Promosi Desa Liang Muda." *Jurnal Pengabdian Al-Ikhlas* 8. doi: 10.31602/jpaiuniska.v8i2.6579.
- Nielsen, J. (2012). Usability 101: Introduction to usability. 2012. "Usability 101: Introduction to Usability."
- Nielsen, Jakob, and Hoa Loranger. 2006. *Prioritizing Web Usability*. Pearson Education.
- Norman Donald, A. 2013. *The Design of Everyday Things*. MIT Press.
- Noor, Abdirizak Husein, and Ezekiel Ingudia Malenge. 2025. "Influence of Technology on Public Administration : Opportunities and Challenges." (3):1–14.
- Nurul Wahdania, Resky Faradibah Suhab. 2025. "Pengelolaan Website Desa Nupo Sebagai Media Informasi Dan Transparasi Publik." 2(1):25–31.
- Oktaviane, Diga Putri, Aziza Bila, and Wahib Assyahri. 2023. "The Role of Public Management Information System in The Organization of Nagari Government III Koto Aur Malintang Government." (6):312–24.
- Pangemanan, Kristina Carlen, Mohammad Rezza Fahlevvi, Teknologi Rekayasa,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- and Informasi Pemerintahan. 2011. "Pengaruh Evaluasi Kebergunaan Website Pendekatan Testing." 13(3).
- pekanbaru.go.id. n.d.-a. "Pekanbaru.Go.Id Sebagai Corong Informasi Seluruh OPD." 2017.
- pekanbaru.go.id. n.d.-b. "Peningkatan Pelayanan Pada Website Pekanbaru.Go.Id." 2020. Retrieved (https://www.pekanbaru.go.id/p/news/peningkatan-pelayanan-pada-website-pekanbarugoid?utm_source=chatgpt.com).
- ppidkemkominfo. 2003. *Instruksi Presiden Republik Indonesia*.
- Prastiwi, Nurul, Syukur Kholil, and Solihah Sumanti. 2022. "PENGELOLAAN WEBSITE DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN ASAHAAN SEBAGAI AKSES INFORMASI PUBLIK." *SIBATIK JURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan* 1:2605–14. doi: 10.54443/sibatik.v1i11.399.
- Pratiwi, Putri Adinda, Fahima Mashalani, Maulia Hafizhah, and Azra Batrisyia. 2024. "Mengungkap Metode Observasi Yang Efektif Menurut Pra-Pengajar EFL." *Mutiara : Jurnal Penelitian Dan Karya Ilmiah* 2(1):133–49.
- Prawiyogi, Anggy Giri, Tia Latifatu Sadiah, Andri Purwanugraha, and Popy Nur Elisa. 2021. "Penggunaan Media Big Book Untuk Menumbuhkan Minat Membaca Di Sekolah Dasar." *Jurnal Basicedu* 5(1):446–52. doi: 10.31004/basicedu.v5i1.787.
- Prayugo, rahadi budi prayitno dan arlis. 2023. "Teori Demokrasi."
- Puspitasari, Dian Ayu, and Teguh Kurniawan. 2021. "Mitigasi Kegagalan Guna Mewujudkan Keberlanjutan E-Government." *Gorontalo Journal of Government and Political Studies* 4(1):104–18.
- Rahmawati, Aslihatul, Nur Halimah, Andika Agus Setiawan, Pendidikan Agama Islam, Fakultas Agama Islam, Universitas Islam Syekh-yusuf, and Universitas Muhammadiyah Purwokerto. 2024. "Optimalisasi Teknik Wawancara Dalam Penelitian Field Research Melalui Pelatihan Berbasis Participatory Action Research Pada Mahasiswa Lapas Pemuda Kelas IIA Tangerang." 135–42.
- Retnowati, Endang. 2012. "Keterbukaan Informasi Publik Dan Good Governance (Antara Das Sein Dan Das Sollen)." *Perspektif* 17(1):54. doi: 10.30742/perspektif.v17i1.94.
- Rubin, H. J., and I. S. Rubin. 2012. *Qualitative Interviewing: The Art of Hearing Data*. SAGE Publications.
- Rubin, Jeffrey. 2008. "Handbook of Usability Testing: How to Plan, Design and Conduct Effective Tests."
- Rustiarini, Ni Wayan. 2019. "The Role of E-Government in Reducing Corruption: A Systematic Review." *Jurnal Perspektif Pembangunan Daerah* 7(3):269–86. doi: 10.22437/ppd.v7i3.8311.
- Sabani, Alvedi. 2021. "Investigating the Influence of Transparency on the Adoption of E-Government in Indonesia." *Journal of Science and Technology Policy Management* 12(2):236–55. doi: 10.1108/JSTPM-03-2020-0046.
- Sahir, syafrida hafni. 2022. *Metodologi Penelitian*.
- Sari Deni Monika, Surantoro Surantoro, and Elvin Yusliana Ekawati. 2013.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- “Analisis Kesalahan Dalam Menyelesaikan Soal Materi Termodinamika Pada Siswa SMA.” *Jurnal Materi Dan Pembelajaran Fisika (JMPF)* 3(1):5–8.
- Shirky, C. 2008. *Here Comes Everybody: The Power of Organizing Without Organizations*. Penguin Press.
- Sifa, Dariska, and Letizia Dyastari. 2024. “Komunikasi Pemerintah Dalam Penyebaran Informasi Publik Melalui Website Pada Diskominfo Kota Samarinda.” *Jurnal Ilmu Pemerintahan* 12:66–75. doi: 10.30872/jip.v12i2.2339.
- Singarimbun, Masri, and Sofian Effendi. 2008. “Metode Penelitian Survei. Revised Edition.”
- Siti Romdona, Silvia Senja Junista, Ahmad Gunawan. 2024. “Teknik Pengumpulan Data.” 3(1):39–47.
- Sofya, Nora Dery, Abigail Perkasa, Hadijatol Kadri, Mitha Sapitri, and Arif Annursida. 2023. “Pemanfaatan Website Sebagai Media Penyebaran Informasi Pada Desa Maronge.” *Jurnal Pengabdian Rekayasa Sistem* 1(1):4–8. doi: 10.36761/jpres.v1i1.2287.
- Trivaika, Erga, and Mamok Andri Senubekti. 2022. “Perancangan Aplikasi Pengelola Keuangan Pribadi Berbasis Android.” *Nuansa Informatika* 16(1):33–40. doi: 10.25134/nuansa.v16i1.4670.
- Turner, Ralph. 2007. “Diffusion of Innovations, 5th Edition, Everett M. Rogers. Free Press, New York, NY (2003), 551 Pages.” *Journal of Minimally Invasive Gynecology* 14:776. doi: 10.1016/j.jmig.2007.07.001.
- UU Pemerintah RI. 2008. “UU Tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU Nomor 14 Tahun 2008).” *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi (JTIK) STMIK ProVisi Semarang* 49–60.
- Wagola, Riswan, Achmad Nurmandi, Misran, and Dimas Subekti. 2023. “Government Digital Transformation in Indonesia BT - HCI International 2023 Posters.” Pp. 286–96 in, edited by C. Stephanidis, M. Antona, S. Ntoa, and G. Salvendy. Cham: Springer Nature Switzerland.
- Warschauer, Mark. 2004. *Technology and Social Inclusion: Rethinking the Digital Divide*.
- West, Darrell. 2011. *Digital Government: Technology and Public Sector Performance*.
- Widodo, Joko, and Kusnan Kusnan. 2023. “Mapping and Analyzing E-Government Sentiments in Local Governments in Indonesia.” *Society* 11(2):434–57. doi: 10.33019/society.v11i2.558.
- Wijaya, Hengky. 2015. “Analisis Data Kualitatif Model Spradley (Etnografi Hengki.” *Jakarta: Salemba Humanika* (March):283–84.
- WILLIAMS, Brian K., and Stacey C. SAWYER. 2011. “Using Information Technology: A Practical Introduction to Computers & Communications.”
- Wong, Wilson, and Eric W. Welch. 2019. “Does E - Government Promote Accountability? A Comparative Analysis of Website Openness and Government Accountability Does E-Government Promote Accountability? A Comparative Analysis of Website Openness and Government Accountability.” (June). doi: 10.1111/j.1468-0491.2004.00246.x.



UIN SUSKA RIAU

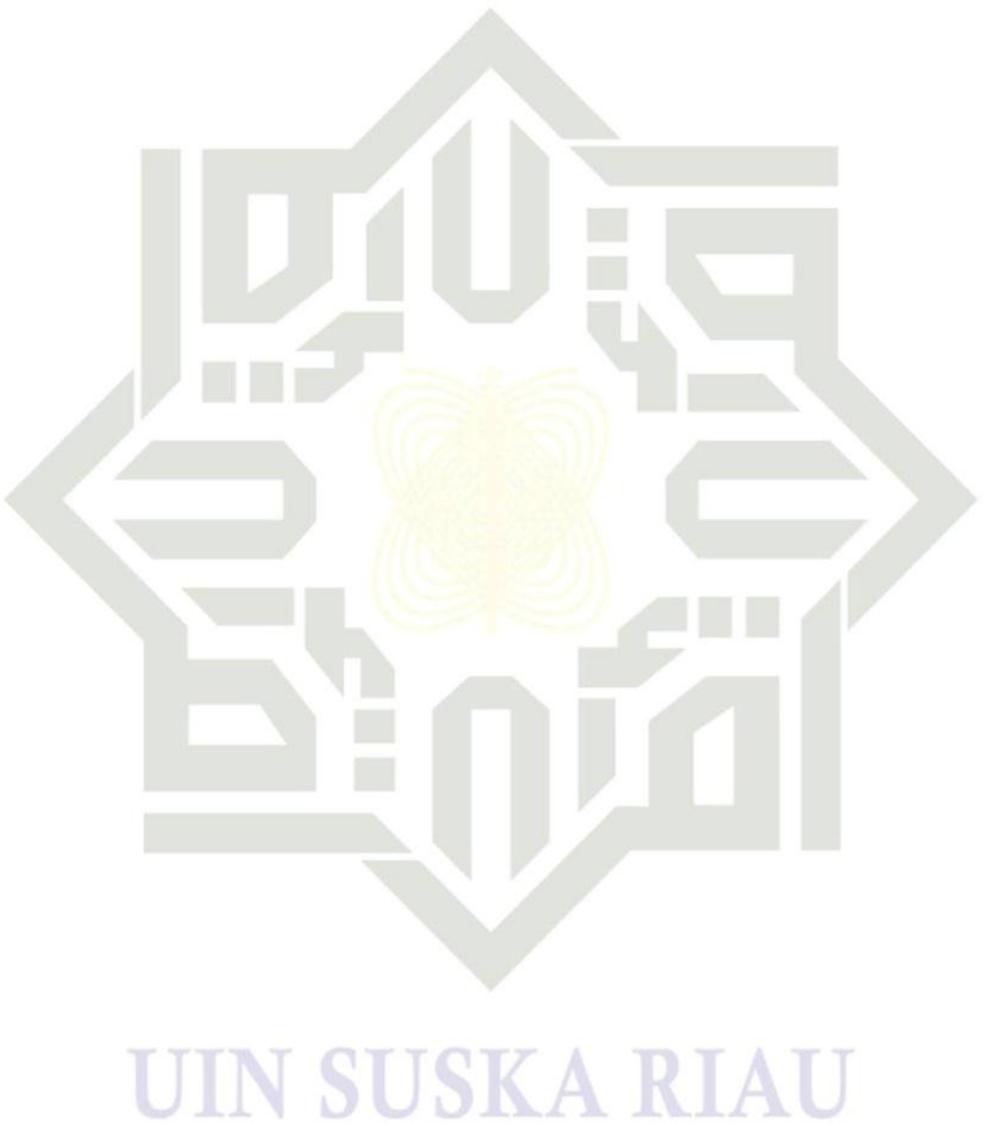
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Yavuz, Nilay, and Eric Welch. 2014. "Factors Affecting Openness of Local Government Websites: Examining the Differences across Planning, Finance and Police Departments." *Government Information Quarterly* 31. doi: 10.1016/j.giq.2014.07.004.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PEDOMAN WAWANCARA**Judul Penelitian**

: PEMANFAATAN WEBSITE PEKANBARU.GO.ID DALAM MEWUJUDKAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DI KOTA PEKANBARU

Narasumber 1

: Adil Trisema, A.Md

Jabatan

: Pengelola data dan informasi

Tanggal

: 17 Desember 2025

Pertanyaan

1. Apa yang dimaksud dengan website **pekanbaru.go.id** sebagai portal resmi Pemerintah Kota Pekanbaru?
2. Apa langkah yang dilakukan untuk meningkatkan interaktivitas dan pengalaman pengguna di website?
3. Siapa saja pihak yang bertanggung jawab dalam pembaruan konten di website?
4. Fitur apa saja yang tersedia di website untuk mendukung kebutuhan informasi masyarakat?
5. Seberapa sering pembaruan informasi dilakukan, baik untuk berita maupun layanan publik?
6. Apa keunggulan website **pekanbaru.go.id** dibandingkan dengan kanal informasi lain, seperti media sosial?
Apa saja kriteria kelayakan informasi sebelum dipublikasikan untuk memastikan konten yang akurat dan transparan?
7. Apa rencana pengembangan website ke depan untuk memperkuat transparansi dan pelayanan publik digital?
8. Bagaimana proses pemilihan dan pengelolaan berita di website **pekanbaru.go.id**?
9. Bagaimana alur penerbitan berita di website **pekanbaru.go.id**?

Judul Penelitian

: PEMANFAATAN WEBSITE PEKANBARU.GO.ID DALAM MEWUJUDKAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DI KOTA PEKANBARU

Narasumber 2

: Dzakiy octoriska

Jabatan

: Penataa Kelola system dan teknologi informasi

Tanggal

: 17 Desember 2025

Pertanyaan

:



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Apa tantangan utama dalam menjaga konsistensi pembaruan informasi publik di website?

Apa langkah yang dilakukan untuk meningkatkan interaktivitas dan pengalaman pengguna di website?

Apa rencana pengembangan website ke depan untuk memperkuat transparansi dan pelayanan publik digital?

Seberapa sering pembaruan informasi dilakukan, baik untuk berita maupun layanan publik?

Bagaimana mekanisme verifikasi informasi dari OPD sebelum ditampilkan ke publik melalui website?

Judul Penelitian

: PEMANFAATAN WEBSITE PEKANBARU.GO.ID DALAM MEWUJUDKAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DI KOTA PEKANBARU

Narasumber 3

: Supriadi

Jabatan

: Masyarakat (pedagang)

Tanggal

: 10 Desember 2025

Pertanyaan

1. Apakah Anda pernah mengakses website pekanbaru.go.id?
2. Dalam kondisi apa Anda biasanya mengakses website tersebut?
3. Menurut Anda, apakah website pekanbaru.go.id mudah diakses oleh masyarakat umum?

4. Apakah Anda mengalami kesulitan saat mencari informasi di website tersebut? Jika ya, kesulitan apa yang Anda alami?

Bagaimana pendapat Anda mengenai tampilan dan susunan menu pada website pekanbaru.go.id?

Apakah menurut Anda fitur-fitur yang tersedia di website sudah membantu kebutuhan informasi masyarakat?

Pernahkah Anda menemukan menu atau fitur yang tidak dapat diakses atau tidak berfungsi dengan baik?

Apakah Anda merasa website pekanbaru.go.id cukup membantu dalam memperoleh informasi resmi dari Pemerintah Kota Pekanbaru?

Menurut Anda, apa yang perlu diperbaiki agar website pekanbaru.go.id lebih mudah digunakan oleh masyarakat?

Judul Penelitian

: PEMANFAATAN WEBSITE PEKANBARU.GO.ID DALAM MEWUJUDKAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DI KOTA PEKANBARU

Narasumber 2

: Cindy Saptina (Mahasiswa)

Jabatan

: Penataan Kelola system dan teknologi informasi



UIN SUSKA RIAU

Tanggal

: 10 Desember 2025

Pertanyaan

:

1. Seberapa sering Anda mengakses website pekanbaru.go.id untuk mencari informasi?
2. Informasi apa yang paling sering Anda cari di website pekanbaru.go.id? Menurut Anda, apakah informasi di website tersebut diperbarui secara rutin?
3. Apakah Anda pernah menemukan informasi di website yang sudah tidak diperbarui?
4. Apakah website pekanbaru.go.id menjadi sumber utama Anda dalam memperoleh informasi tentang Kota Pekanbaru?
5. Dibandingkan website, media apa yang lebih sering Anda gunakan untuk mendapatkan informasi (misalnya media sosial)?
6. Mengapa Anda lebih memilih media tersebut dibandingkan website?
7. Apakah Anda pernah melihat informasi di media sosial lalu membuka website pekanbaru.go.id untuk membaca informasi lebih lengkap?
8. Menurut Anda, seberapa penting keberadaan website pekanbaru.go.id sebagai sumber informasi resmi pemerintah?
9. Apa harapan Anda terhadap pengembangan website pekanbaru.go.id ke depannya?

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

© **Hak cipta milik UIN Suska Riau**
Lampiran II

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DOKUMENTASI PENELITIAN



Wawancara bersama narasumber 1 Adil Trisema, A.Md Pengelola data dan informasi pada diskominfo kota pekanbaru



Wawancara Bersama narasumber 2 Dzakiy octoriska penata Kelola sistem dan teknologi informasi pada diskominfo kota pekanbaru



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara bersama narasumber 2 Cindy Saptina

UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU



Wawancara Bersama narasumber 3 Supriadi

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.