

# KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH KOTA PEKANBARU SEBAGAI SARANA DISEMINASI INFORMASI *CITY BRANDING* KOTA PEKANBARU

Maria M. Hasugian

NPP. 29.0273

*Asdaf Kota Pekanbaru, Provinsi Riau*

*Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: mariiahasugian98@gmail.com

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** The author focuses on the quality of the Pekanbaru City government website as a means of disseminating information in Pekanbaru City. **Purpose:** This study aims to know the quality of the Pekanbaru City government website as a means of disseminating information in Pekanbaru City. **Method:** The method used in this research is descriptive qualitative with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. **Result:** The results of this study indicate that almost all the criteria for each indicator are achieved although there are still some obstacles such as some incomplete information, unattractive website information display and lack of human resource in managing related websites. **Conclusion:** The quality of the Pekanbaru City government website is quit good, this can be see from the achievement of website quality indicators. In order to improve the quality of the website, it is recommended to display complete information and include the required address links, display information in an attractive form and increase the number of human resources so that they can be maximized in managing the website. **Keywords:** Website Quality, Information Dissemination, City Branding

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penulis berfokus pada kualitas website pemerintah Kota Pekanbaru sebagai sarana diseminasi informasi *city branding* di Kota Pekanbaru. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas website pemerintah Kota Pekanbaru sebagai sarana diseminasi informasi *city branding* Kota Pekanbaru. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa hampir semua kriteria pada setiap indikator tercapai meskipun masih terdapat beberapa kendala seperti adanya beberapa informasi yang belum lengkap, tampilan informasi website tidak menarik dan kurangnya sumber daya manusia dalam pengelolaan website terkait. **Kesimpulan:** Kualitas website pemerintah Kota Pekanbaru sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari tercapainya indikator-indikator kualitas website. Guna meningkatkan kualitas website, disarankan untuk menampilkan informasi dengan lengkap dan mencantumkan link

alamat yang diperlukan, menampilkan informasi dalam bentuk yang menarik dan menambah jumlah sumber daya manusia agar lebih maksimal dalam mengelola website.

**Kata kunci: Kualitas Website, Diseminasi Informasi, City Branding**

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kemajuan teknologi saat ini semakin jauh berkembang. Hal ini tentu karena zaman juga semakin berkembang yang membuat teknologi yang diciptakan semakin maju. Jika zaman dulu manusia masih memproses segala sesuatunya dengan cara manual, maka sekarang sedikit banyaknya peran teknologi perlahan-lahan dimunculkan. Definisi dari teknologi itu sendiri memiliki arti yang luas. Menurut M. Maryono (Purnama et al., 2020:2) teknologi adalah suatu sistem, benda/peralatan yang semakin berkembang yang bertujuan akhir untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Pemerintahan berbasis elektronik atau yang juga dikenal sebagai E-Government telah mendapat popularitas yang tinggi diiringi dengan kemajuan teknologi dan banyaknya pengguna internet di Indonesia.

Hasil survey yang ditunjukkan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) periode 2019-kuartal II/2020 mencatat, sebanyak 196,7 juta penduduk di Indonesia telah menggunakan internet dan Provinsi Riau berada di urutan 11 dari 34 provinsi yang ada. Melihat kondisi yang demikian, pemerintah dapat memanfaatkan peluang dengan memanfaatkan website pemerintah sebagai sarana diseminasi informasi city branding di Kota Pekanbaru agar informasi semakin menyebar secara merata sehingga siapapun yang mengakses website ini dapat memperoleh informasi dengan tepat. Pengertian dari city branding itu sendiri adalah manajemen citra suatu destinasi melalui inovasi strategis serta koordinasi ekonomi, sosial, komersial, kultural, dan peraturan pemerintah (Anholt, 2007:7). Pandangan yang lain datang dari Jasrizal (2008) yang berpendapat bahwa City branding adalah suatu cara atau usaha membentuk merek atau citra yang dimiliki suatu kota untuk memudahkan suatu kota tersebut memperkenalkan kotanya baik di tingkat lokal maupun regional yang mana cara yang digunakan ialah menggunakan kalimat-kalimat positioning, slogan ikon, eksibisi, dan berbagai media lainnya.

City branding harus mampu menampilkan bagaimana karakteristik masyarakat didalamnya dan juga daerah tersebut, bukan hanya sekedar berupa popularitas semata (Rusadi, S & wedayanti, 2019). Pekanbaru sebagai ibukota dari provinsi Riau memiliki branding sebagai Kota Madani. Konsep Madani pilarnya adalah untuk mewujudkan pemerintah yang baik karena Madani di sini mengartikan Pekanbaru sebagai kota yang berisikan masyarakat taat agama, berperadaban, maju dan berkualitas. Faktor-faktor pendukung terwujudnya program City branding di Kota Pekanbaru ialah penyebarluasan informasi melalui sosialisasi. Pemerintah memiliki tanggung jawab dalam melakukan penyebaran informasi tersebut dan di zaman yang serba canggih ini dapat dilakukan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi.

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Website pemerintah Kota Pekanbaru ini telah mencapai sebuah hasil yang membanggakan. Berada di bawah naungan Dinas Komunikasi Informatika, persandian, dan Statistik Kota Pekanbaru yang tergabung dalam administrasi situs [www.pekanbaru.go.id](http://www.pekanbaru.go.id), merupakan fokus data utama wilayah Provinsi Riau yang telah ditetapkan pada tingkat publik dan diposisikan ketujuh di kelas paling aktif dalam berita. Website ini juga banyak dikunjungi oleh masyarakat untuk memperoleh informasi. Sesuai dengan pembahasan di atas maka website [pekanbaru.go.id](http://pekanbaru.go.id) akan dijadikan pusat segala informasi yang dimiliki oleh pemerintah daerah dalam membangun city branding Kota Pekanbaru. Peran situs website [pekanbaru.go.id](http://pekanbaru.go.id) adalah menyebarkan informasi-informasi seperti Prestasi yang telah dicapai, Info Fasilitas Kesehatan, Info Pusat Perbelanjaan, Info Pendidikan, Data Statistik Sektoral, Daftar kerja sama hingga E-Magazine Bertuah juga tersedia di website ini.

Namun terdapat beberapa permasalahan terkait kualitas website pemerintah Kota Pekanbaru ini yaitu terdapat ketidaklengkapan informasi yang ditampilkan di halaman website seperti tidak mencantumkan link alamat yang benar dan jelas. Selain itu beberapa menu menampilkan informasi dalam bentuk yang tidak menarik minat pembaca yaitu ditampilkan hanya dalam bentuk tabel. Hal ini tentu dapat mengakibatkan kurangnya minat masyarakat untuk mengakses website pemerintah.

## **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian sebelumnya adalah pedoman yang dijadikan untuk penelitian selanjutnya dengan bahasan tema yang relevan untuk dijadikan bahan pertimbangan dan perbandingan sebagai perbaikan kedepannya. Adapun penelitian tersebut yaitu pertama Robert Silas Kabanga, dengan judul Analisis Kualitas Website Pemerintah Pada Diseminasi Informasi Ketahanan Pangan menggunakan teori WebQual dari Hanne Sorum dkk. (2013) dengan 3 (tiga) dimensi pengukuran kualitas website yaitu kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan.

Penelitian ke dua (Surya & Priantini, 2011) dengan judul peran Website sebagai Penunjang City branding Yogyakarta menggunakan BIWAM (Brand Identity Wen Analysis Method) Martin Barbero dan Sandulli (2005) membahas tentang desain, keaktifan, dan komunikasi website.

Penelitian ke tiga (Nova Yohana, 2014) dengan judul Pemanfaatan Website Pemerintah Kota Pekanbaru dalam Mewujudkan Good Governance yang menggunakan teori Balanced E-Government Scorecard lebih membahas pemanfaatan website dalam mewujudkan good governance.

## **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana objek penelitian ini yaitu website [pekanbaru.go.id](http://pekanbaru.go.id) hal ini berbeda dengan seluruh penelitian terdahulu. Untuk mengetahui kualitas website menggunakan teori kualitas website menurut Alvaro Rocha (2012) dengan deskriptif kualitatif. Penggabungan ini berbeda dengan seluruh teori di penelitian terdahulu.

## **1.5. Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas website pemerintah Kota Pekanbaru sebagai sarana diseminasi *city branding* Kota Pekanbaru.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif supaya dapat mendeskripsikan gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai kualitas website pemerintah Kota Pekanbaru sebagai sarana diseminasi *city branding* Kota Pekanbaru. Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara semi-terstruktur secara mendalam terhadap 9 orang informan yang terdiri dari pejabat dan pegawai Diskominfo Kota Pekanbaru dan juga pengguna website pekanbau.go.id. Untuk menganalisis data, penulis menggunakan model dari Miles dan Huberman dalam Hardani (2015) yang terdiri dari reduksi data, pengumpulan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Teori kualitas website menurut Alvaro Rocha digunakan untuk mengetahui kualitas dari sebuah website. Teori tersebut memiliki tiga dimensi dimana tiap dimensi memiliki indikator yang dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian ini. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

### 3.1. Kualitas isi

Kualitas isi atau kualitas informasi adalah dimensi yang dipergunakan untuk mengetahui bagaimana proses memperoleh informasi yang kemudian dikelola untuk menghasilkan informasi yang berkualitas di website yaitu informasi yang akurat, relevansi, lengkap, dan memiliki pembaruan secara aktif.

#### 3.1.1 Akurasi (accuracy)

Akurasi suatu informasi sangat diperlukan sebelum dipublikasikan di media massa. Informasi yang akurat tentunya akan memberi efek positif dan respon yang sesuai dengan pemberitaan yang ditampilkan. Menurut Junaedi dkk (2011:2) sebuah informasi dapat dikategorikan akurat apabila informasi yang diberikan tidak menimbulkan bias dan kontroversi bagi penggunanya. Akurasi sebuah informasi dapat dilihat dari segi waktu dan narasumber informasi. Dari segi waktu, Informasi yang dihasilkan tidak boleh terlambat (usang). Hal ini dikarenakan jika informasi tersebut sudah terlambat dan usang maka akan tidak sesuai keakuratan waktu terkini. publikasi informasi yang dilakukan oleh pemerintah Kota Pekanbaru tidak terlambat (usang). Gambar di atas merupakan salah satu cuplikan gambar yang penulis ambil di hari yang sama dengan informasi yang di publish. Berita yang ditampilkan diperkuat keakuratannya dengan dokumentasi yang nyata dan narasumber yang terpercaya. Setiap berita yang ditampilkan berasal dari narasumber yang sesuai dengan informasi yang dibahas.

#### 3.1.2 Relevansi (relevance)

Relevan menurut Joan M. Reitz, relevansi adalah sebuah pencarian informasi pada koleksi perpustakaan seperti data bibliografi, dan diberikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan pengguna. Pendapat lain datang dari seorang ahli, Poerwadarminta. Menurut Poerwadarminta bahwa relevansi merupakan kesesuaian antara keberadaan sesuatu pada tempatnya atau yang diinginkan. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa relevansi merupakan suatu keterkaitan antara informasi

dengan keperluan masyarakat. Tujuannya adalah agar informasi yang disediakan di website sesuai dengan yang dibutuhkan atau dicari serta memiliki nilai guna bagi orang yang mengaksesnya.

Untuk tetap bisa memberikan informasi yang relevan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, pemerintah telah mengaturnya ke dalam sebuah Peraturan Komisi Informasi No 1 Tahun 2010 sebagai penjabaran dari UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Pada Peraturan Komisi Informasi tersebut relevansi informasi terbagi ke dalam tiga klasifikasi yaitu informasi yang wajib disediakan secara berkala, informasi yang wajib diumumkan secara serta merta dan informasi yang wajib tersedia setiap saat.

### **3.1.3 Kelengkapan (completeness)**

Dalam mempublikasikan suatu informasi, kelengkapan dari informasi itu sendiri merupakan hal yang penting, karena menurut Jogiyanto (2005:40) kelengkapan informasi bukan hanya menyangkut volume tetapi juga kesesuaian dengan apa yang diharapkan pengguna informasi, dimana informasi yang diberi bukan informasi yang sepele yang akan mempengaruhi persepsi pengguna dalam pengambilan keputusan. Lengkapnya suatu informasi sangat berpengaruh dalam citra penyelenggaraan pemerintahan. Bila informasi yang dipublikasikan memiliki kelengkapan yang baik maka persepsi masyarakat akan berubah mengenai keterbukaan pemerintah dalam mendiseminasikan informasi di Kota Pekanbaru itu sendiri.

Website [pekanbaru.go.id](http://pekanbaru.go.id) sebagai sarana diseminasi informasi khususnya dalam membangun city branding Kota Pekanbaru harus mampu menampilkan informasi secara lengkap. Memang city branding tidak hanya mengenai pariwisata saja, tetapi mengenai bagaimana brand sebuah kota muncul dan dapat memunculkan positioning yang kuat di regional maupun global.

Meninjau dari pernyataan di atas, laman website [pekanbaru.go.id](http://pekanbaru.go.id) sendiri memiliki menu-menu yang menyediakan informasi sesuai bidang yang dibutuhkan.

### **3.1.4 Pembaruan (update)**

Pembaruan terhadap informasi atau biasa disebut update information menurut Indrajid (2002:122) adalah suatu proses peremajaan data dan informasi yang terpublish di dalam website. Proses ini bisa dibilang cukup mudah sekaligus sulit dikarenakan dengan adanya internet, perubahan informasi yang terdapat di dalam website dapat berubah setiap detik selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu. Adapun tujuan diadakannya update informasi ini adalah untuk memelihara kualitas informasi sehingga informasi dan data yang tampil adalah yang terkini dan akurat.

Pembaruan informasi yang ditampilkan di website berasal dari seluruh Perangkat Daerah yang telah bekerja sama dengan Diskominfo Kota Pekanbaru. Jumlah Perangkat Daerah yang bekerja sama kurang lebih 49 Perangkat Daerah. Dan berita yang di update bisa menyentuh angka 10-15 berita per hari. dalam sehari tim bisa menghasilkan 15 berita yang diperoleh dari 6 wartawan dengan masing-masing 2 berita, 3 redaktur dengan masing-masing 1 berita. Ini masih dari wartawan dan redaktur saja, belum lagi jika masing-masing dari 49 Perangkat Daerah memiliki informasi yang ingin di publikasikan, bisa total melebihi dari 50 berita sehari. Beliau juga menyampaikan apabila setiap ada informasi yang di update di website kemudian ramai-ramai di share di setiap Perangkat Daerah tentu akan bertambah viral dan cepat diketahui masyarakat.

Mengenai jika terjadi slow respon dari Perangkat Daerah terkait. dan upaya mengatasinya bahwa kinerja yang berjalan sudah baik tetapi masih saja ada slow respon dari Perangkat Daerah terkait.

Diskominfo memang menjadi pusat integrasi atau sebagai pusat penyampaian informasi, keluhan, hingga laporan tetapi tugas diskominfo hanya sebatas menyampaikannya saja ke Perangkat Daerah terkait. Jika tetap terjadi slow respon dari Perangkat Daerah maka dilakukan sosialisasi setiap tahun, tidak hanya mengenai website saja tetapi juga ada SP4N Lapor yang dilakukan setahun sekali. Hal ini bertujuan agar Perangkat Daerah dapat bertanggung jawab terhadap tugas yang diberi dan mampu memahami tupoksinya.

### **3.2. Kualitas layanan**

Hal ini dapat diartikan sebagai bentuk usaha atau aktivitas yang dilakukan oleh pengelola website dalam mendiseminasikan informasi terkhususnya mengenai informasi yang menyangkut city branding kota Pekanbaru. Semakin bagus kualitas layanan yang diberi maka persepsi masyarakat mengenai city branding kota Pekanbaru juga akan berubah. Dua hal ini memiliki keterkaitan satu sama lain. Menurut Alvaro Rocha ada 2 hal yang dapat menjadi tolak ukur menilai sejauh mana kualitas layanan yang diberikan, yaitu:

#### **3.2.1 Keandalan (reliability)**

Parasuraman dkk (2001:48) berpendapat bahwa suatu keandalan dalam pelayanan dapat dilihat dari bagaimana pegawai dapat mengerti dan menguasai seluk beluk prosedur kerja, bagaimana menguasai mekanisme terhadap informasi yang dipublikasikan, dan juga mampu menangani secara profesional jika terdapat kesalahan informasi yang memerlukan perbaikan.

Hal ini berkaitan dengan keandalan dalam sistem komputer. Menurut Wimatra, dkk (2008), sistem komputer adalah suatu sistem dalam perangkat komputer yang memiliki tujuan untuk melakukan proses pengolahan data, yang kemudian dapat menghasilkan suatu informasi yang berguna. Sistem komputer terdiri dari tiga perangkat yaitu perangkat keras (hardware), perangkat lunak (software) dan perangkat otak (brainware).

Ketiga perangkat ini akan dikaitkan dengan keandalan di Diskominfo. Pertama dari segi perangkat keras (hardware) yaitu komponen pada computer yang dapat dilihat secara kasat mata. Contohnya seperti CPU, monitor, keyboard, mouse, CD ROM, Harddisk, scanner, printer dan floppy disk. Kedua, dari segi perangkat lunak (software) yaitu perangkat yang fungsinya melakukan pengolahan kata (database), lembar kerja, halaman web, dan sebagainya. Penulis mewawancarai salah satu programmer yang membuat website ini dan diperoleh informasi bahwa website pekanbaru.go.id ini menggunakan bahasa pemrograman Laravel dimana kelebihanannya website menjadi mudah dikembangkan, bahasanya terstruktur dan menghemat waktu karena bisa dikombinasikan dengan bahasa pemrograman lain. Adapun kecepatan internet yang dimiliki yaitu internet domestik 3000mbps dan kecepatan internet international 1000mbps. Adapun harga server Rp 2.927.000.000 yang dibayar pada awal pembuatan website. Harga domain pekanbaru.go.id Rp 110.000/tahun, harga SSL Rp. 26.919.750/ tahun dan gaji tenaga ahli Rp. 7.000.000 per orang/bulan

Ketiga, dari segi perangkat otak (brainware) yaitu orang yang menggunakan atau mengoperasikan komputer dalam hal ini adalah programmer maupun operator. Dalam hal ini penulis memperoleh informasi juga dari salah satu Programmer, Bapak Hanggara Bima, bahwa selaku salah satu programmer yang bertanggung jawab menjaga keamanan website, maka beliau harus bekerja dengan maksimal. Selain dari keandalan dalam sistem komputer, pegawai yang handal tentunya harus memahami

bagaimana standar Operasional Prosedur (SOP) yang harus dilakukan. Dengan mengetahui SOP secara baik maka jika terjadi kesalahan informasi maka bisa dengan segera merubahnya. Begitu pula dengan para pegawai yang ada di Diskominfo Kota Pekanbaru harus memahami betul bagaimana SOP yang seharusnya dilakukan.

### **3.2.2 Daya tanggap (responsive)**

Daya tanggap dalam hal ini adalah bagaimana sikap para pegawai dalam memberikan solusi secara cepat, mudah dan tepat atas pertanyaan masyarakat mengenai informasi city branding yang mungkin kurang dipahami. Hal ini sesuai dengan pendapat Parasuraman dkk (2001:52) yang mengartikan daya tanggap sebagai upaya pelayanan yang memberikan penjelasan secara mendetail, bijaksana, membina dan mengarahkan segala bentuk mekanisme kerja sehingga mendapat respon positif.

Daya tanggap ini sendiri jika dikaitkan dengan diseminasi informasi lebih mengarah kepada bagaimana cepat tanggapnya pegawai dalam merespon segala laporan yang masuk. Penulis mewawancarai Bapak Mawardi mengenai daya tanggap dari website itu sendiri dan beliau menyampaikan bahwa Informasi yang ada di website dikelola dengan melibatkan wartawan-wartawan profesional untuk menjadi redaktur pekanbaru.go.id. Para wartawan ini lah yang ditugaskan menerima laporan yang masuk dari masyarakat. Kemudian laporan yang masuk disampaikan kepada pimpinan untuk meminta arahan, selanjutnya disampaikan kepada Perangkat Daerah terkait. Selain menerima laporan dari masyarakat, wartawan juga menangkap isu-isu dari media social seperti postingan-postingan masyarakat. Ini merupakan upaya yang dilakukan para pimpinan dan pegawai di Diskominfo sebagai bentuk respon kepada keluhan masyarakat. Namun dalam merespon laporan dari masyarakat tetap harus sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan. Selain itu telah dibentuk admin khusus yang akan menjawab dan meneruskan pengaduan kepada Perangkat Daerah terkait. Diketahui bahwa daya tanggap pengelola website sudah baik meskipun mengalami kekurangan SDM tetapi tetap berupaya untuk terus bisa memenuhi kebutuhan masyarakatnya.

### **3.3. Kualitas teknis**

Alvaro Rocha (2012:2) mengemukakan bahwa kualitas teknis menggambarkan bagaimana keterkaitan antara kualitas isi dan kualitas layanan bekerja sama dalam website secara sistematis. Dengan demikian kualitas teknis dapat dinilai dengan memperhatikan kegunaan (usability) terhadap pengguna website dan bagaimana aksesibilitas (accessibility) website apakah dapat ditelusuri dengan mudah atau tidak.

#### **3.3.1 Kegunaan (usability)**

Menurut Nielsen (2012:101) Adapun pengertian dari kegunaan adalah bagaimana seorang user dapat menggunakan fitur-fitur yang ada di website sesuai fungsinya masing-masing. Sebuah website dikatakan usable jika fitur-fitur yang terdapat di website dapat digunakan untuk membantu memperoleh informasi yang dicari oleh masyarakat. Contoh dapat dilihat melalui tata letak logo, kolom pencarian, kontak yang dapat dihubungi, link penghubung hingga waktu download suatu informasi.

Website pekanbaru.go.id ini sendiri terdiri dari menu Beranda, Berita, Pengumuman, Galeri, Kontak dan Kolom pencarian. Menu yang terdapat di website pekanbaru.go.id memiliki banyak fitur-fitur dan semuanya berfungsi jika digunakan. Semua fitur yang ada di website pemerintah kota Pekanbaru ini,

dan semua fitur yang disediakan bisa digunakan, link-link yang tercantum juga bisa terhubung langsung. Kolom pencarian yang ada juga bisa digunakan dan kontak yang tercantum juga bisa dihubungi kalau ada keluhan.

### **3.3.2 Aksesibilitas (accessibility)**

Aksesibilitas menggambarkan bagaimana tingkat kemudahan dalam mengakses website untuk memberikan sebuah informasi. Bisa juga diartikan bagaimana kelancaran dalam mendapat informasi sehingga loading time berperan penting dalam hal ini. Dari aksesibilitas ini juga dapat menentukan jumlah pengunjung yang sudah menggunakan website. Penulis meninjau bagaimana kualitas website pekanbaru.go.id yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika salah satunya melalui aspek sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat. Semakin memadai fasilitas sarana dan prasarana yang dimiliki maka semakin baik pula penyediaan informasi yang ditampilkan dalam website.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Firmansyah Eka Putra selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru tepatnya pada tanggal 10 Januari 2022 menjelaskan bahwa dengan sarana dan prasarana yang memadai memudahkan pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika dalam mengembangkan website yang bagus sehingga semakin mudah untuk diakses oleh pengguna website. Beliau juga menyampaikan bahwa fasilitas yang mencakup website resmi pemerintah dan aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman dilengkapi Jaringan komunikasi E-Government dengan dilengkapi 6 unit tower yang telah terhubung dengan Perangkat Daerah (PD), jaringan internet yang memadai serta peralatan komputer yang terbaru.

Kemudahan dalam mengakses website ini sendiri tidak serta merta tercipta begitu saja. Ada beberapa pengembangan yang dilakukan dari pihak pengembang untuk terus memperbaiki system yang ada. Seperti informasi yang penulis dapat bahwa sebelumnya website pekanbaru.go.id ini pernah mengalami deface yang disebabkan oleh pihak luar. Dari hasil wawancara juga diketahui bahwa website pekanbaru.go.id ini sendiri memiliki loading time yang cepat sehingga memudahkan untuk mencari informasi.

### **3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Kualitas website pemerintah Kota Pekanbaru sebagai sarana diseminasi informasi city branding Kota Pekanbaru cenderung baik. Hal ini dapat dilihat dari keberhasilan indikator meskipun masih terdapat kendala yang dihadapi. Penulis menemukan temuan penting bahwa kualitas website pemerintah Kota Pekanbaru ini sangat mempengaruhi dalam penyebarluasan informasi pemerintahan di Kota Pekanbaru secara cepat dan tepat. Sama halnya dengan penelitian Nova Yohana yang menunjukkan bahwa pemanfaatan website pemerintah Kota Pekanbaru belum maksimal. Efisiensinya kurang cepat meskipun dapat menghemat waktu dan biaya. Masih adanya komunikasi dua arah yang lambat seperti pada menu “Hubungi Kami” dan “Aspirasi Anda”. Selain itu terkait keterbukaan informasi masih menimbulkan pro kontra antara masyarakat dan pengelola informasi. Serupa dengan hasil penelitian Surya Hardyantoro diketahui bahwa website visitingjogja.com memiliki desain yang cukup bagus namun dari segi keaktifan masih kurang.



### 3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan faktor yang menjadi penghambat salah satu indikator kualitas website yaitu dalam pengelolaan website pemerintah ini masih terdapat kurangnya sumber daya manusia di Diskominfo sehingga kurang cepat dalam merespon tanggapan masyarakat yang masuk.

## IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa kualitas website Pemerintah Kota Pekanbaru cenderung baik dan sangat membantu dalam menyebarkan informasi pemerintahan di Kota Pekanbaru. Indikator yang dijadikan untuk menilai kualitas website pun cenderung terpenuhi seperti kualitas isi dimana indikator akurasi, kelengkapan, dan pembaruan sudah tercapai. Kualitas layanan yaitu indikator keandalan yang sudah tercapai dilihat dari para pegawai yang sudah andal, namun indikator daya tanggap masih kurang diakibatkan kurangnya sumber daya manusia yang bertugas untuk mengelola website. Kualitas teknis dengan indikator kegunaan dan aksesibilitas sudah tercapai dilihat dari berfungsinya seluruh fitur-fitur yang ada dan loading time yang tidak memerlukan waktu yang lama.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni hanya sebatas mengetahui kualitas website pemerintah dengan menggunakan tiga dimensi yaitu kualitas isi, kualitas layanan dan kualitas teknis.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan website pekanbaru.go.id di Kota Pekanbaru untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

Anholt, S. (2007). *Competitive Identity: The New Brand Management for Nations, Cities, and Regions*. PALGRAVE MACMILLAN.

Creswell, J. . (2010). *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. PT Pustaka Pelajar.

Hankiston, G. (2007). *The Management of destination brands : Five Guiding principles based on recent development in corporate branding theory*. *Journal of Brand Management*, vol.14, hlm. 240.

Ibrahim. (1988). *Inovasi Pendidikan*. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.

Jasrizal, C. (2008). No Title. <https://jasrizalchanniagho.blogspot.com/2008/08/city-branding.html>

Kothari, C. R. (2004). *Research methodology: Methods and techniques*. New Age International (P) Limited.

Meliono, A. (1990). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, dan Balai Pustaka.

Miller, M., & Herington. (2009). Antecedents of residents' city brand attitudes. *Journal of Business Research*, hal.362.

Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Penerbit Ghalia Indonesia.

Neuman, W. L. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif (Edisi 7)*. Indeks.

Nilasari. (2014). *Jago Membuat Website Gratis & Cepat*. Dunia Komputer.

Nova Yohana, T. P. Y. (2014). *Pemanfaatan Website Pemerintah Kota Pekanbaru dalam Mewujudkan Good Governance*.

Prof.Dr.Sugiyono. (2015). *Metode penelitian pendidikan (pendekatan kuantitatif , kualitatif dan r & d*. 456.

Purnama, I., Labuhanbatu, U., Harahap, S. Z., Labuhanbatu, U., Munthe, I. R., & Labuhanbatu, U. (2020). *Pengantar Teknologi Informasi*. Yayasan Labuhanbatu Berbagai Gemilang.

Robert, K. Y. (2011). *Qualitative Research from Start to Finish*. The Guilford Press.

Rocha, A. (2012). *Framework for a Global Quality Evaluation of a Website*.

Rusadi, S & wedayanti, M. . (2019). Strategi City branding oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Siak dalam Peningkatan Daya Tarik Pariwisata. *Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik Dan Birokrasi*, 5(2).

Setiyaji, R., Titis, A. P., & Musta'an. (n.d.). *Pemanfaatan Website Sebagai Media Penyedia Informasi dan Promosi Universitas Sahid Surakarta*.

Soetejo, J. (2012). *Jurus Kilat Mahir Internet*. Dunia Komputer.

Surya, H., & Priantini, D. D. (2011). Peran Website Sebagai Penunjang City branding Yogyakarta.

Usman, A. &. (2009). Metode Penelitian Sosial. Bumi Aksara.

Yuhefizar. (2013). Cara Mudah Membangun Website Interaktif Menggunakan CMS Joomla Edisi Revisi. PT. Elex Media Komputindo.

Sutabri, Tata .(2005). Sistem Informasi Manajemen.2005. Jakarta.

Hankiston, G. (2007). The Management of destination brands : Five Guiding principles based on recent development in corporate branding theory. Jaournal of Brand Management, vol.14, hlm. 240.

Miller, M., & Herington. (2009). Antecedents of residents' city brand attitudes. Journal of Business Research, hal.362.

Rusadi, S & wedayanti, M. . (2019). Strategi City branding oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Siak dalam Peningkatan Daya Tarik Pariwisata. Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik Dan Birokrasi, 5(2).

Jasrizal, C. (2008). No Title. <https://jasrizalchanniagho.blogspot.com/2008/08/city-branding.html>

