

KUALITAS WEBSITE SEBAGAI MEDIA INFORMASI PUBLIK DI DINAS KOMUNIKASIDAN INFORMATIKA KOTA PALU PROVINSI SULAWESI TENGAH

Endriko Maroano Mentara

NPP. 29.1442

Asdaf Kota Palu, Provinsi Sulawesi Tengah
Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: endrikomentara@gmail.com

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): Technology at this time has an important role especially in the administration of government, from this the government is required to keep up with the times of these developments, one of which is by utilizing this technology in providing information in the administration of government. **Purpose:** The purpose of this paper is to find out how is the Quality of Communication and information Department's website as the public service. **Methods:** This research is a qualitative research with a descriptive method with an inductive approach, the data collection technique used in this study uses observation, interview and documentation techniques. **Results:** The results of the study show that the quality of the website as a medium of public information does not yet have the quality, it can be seen from the provision of information, which is still limited to conveying without knowing the public's response to the information, updates in the news are also considered to be lacking in updates and the lack of experts and infrastructure to support the delivery of information. **Conclusion:** The efforts were made by the Communication and Information Technology Office to overcome obstacles, namely utilizing Law No. 14 of 2008 and Central Sulawesi Regional Regulation No. 3 of 2016 as the legal basis for providing public services and providing information.

Keywords: Website Quality, Information Submission, Public Service

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Teknologi pada saat ini memiliki peranan penting terlebih dalam penyelenggaraan pemerintahan, dari hal tersebut pemerintahan dituntut untuk mengikuti zaman perkembangan tersebut, salah satunya dengan memanfaatkan teknologi tersebut dalam memberikan informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. **Tujuan:** Tujuan penulisan ini adalah Mengetahui bagaimana kualitas website Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu sebagai media informasi publik. **Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dengan pendekatan induktif, teknik

pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan kualitas website sebagai media informasi publik belum memiliki kualitas hal tersebut dilihat dari pemberian informasinya yaitu masih sebatas menyampaikan tanpa mengetahui tanggapan masyarakat mengenai berita informasi tersebut, pembaruan dalam berita juga yang dinilai masih kurang update serta kurangnya tenaga ahli dan sarana prasarana penunjang penyelenggaraan penyampaian informasi tersebut. **Kesimpulan:** Upaya dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika untuk mengatasi hambatan yaitu memanfaatkan Undang-Undang No 14 Tahun 2008 dan Peraturan Daerah Sulawesi Tengah No 3 Tahun 2016 menjadi dasar hukum penyelenggaraan pelayanan publik dan penyelenggaraan penyampaian informasi.

Kata Kunci: Kualitas Website, Penyampaian Informasi, Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini berbagai kemajuan teknologi sangat berkembang dengan pesat dan tentunya memberi dampak yang baik bagi masyarakat, dengan itu juga masyarakat harus bisa mengikuti perubahan yang ada dimana mengikuti perkembangan teknologi yang makin canggih dan modern. Saat ini era globalisasi telah memasuki abad ke-21 dimana begitu banyak peningkatan baik itu bidang teknologi maupun bidang komunikasi. Dalam (UNAIR News, 2020) globalisasi ini juga membuat perubahan yang baik di segala bidang dan aspek, yaitu pengembangan potensi yang dimiliki dan menguasai kemampuan interpersonal skill, dengan demikian suatu organisasi tertuntut melakukan pengembangan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan dan bersaing di era globalisasi. Dalam proses pelayanan publik sangat diperlukan adanya pelayan yang prima yaitu menetapkan standar pelayanan dalam menciptakan layanan efektif, efisien, murah dan transparan. Pemerintah sebagai penyedia dan penyelenggara pelayanan publik telah melakukan berbagai pengembangan program pelayanan guna untuk memberikan pelayanan yang maksimal, salah satunya dengan adanya E-Government. Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 tahun 2001 mengenai Telematika (Telekomunikasi, Media & Informatika) adalah salah satu langkah yang dilakukan pemerintah sebagai salah bentuk untuk mewujudkan Good Governance dan kemudian didukung adanya Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2003 mengenai kebijakan & Strategi Nasional Pengembangan Electronic Government. Electronic Government (*E-Government*) adalah suatu bentuk implementasi terkait penggunaan teknologi, informasi dan komunikasi terkait pelayanan yang diberikan pemerintah kepada publik. Pelaksanaan dan penerapan E-government merupakan upaya penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik sebagai bentuk peningkatan layanan publik yang lebih efektif dan efisien. Salah satu penerapan E-government yang umum yaitu pembuatan situs-situs website pada Pemerintah Daerah di Indonesia dan organisasi perangkat daerah (OPD) maupun Lembaga Pemerintah yang

memberikan pelayanan publik secara langsung.

Menurut Prof. Eko Indrajit (2006:8) *E-government* atau *electronic government* adalah Merupakan suatu mekanisme interaksi baru (moderen) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (stakeholder) dimana melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan publik. Tujuan dari *E-government* sendiri pada akhirnya adalah untuk menciptakan rasa kepuasan masyarakat dengan adanya sistem pelayanan yang lebih baik dan meninggalkan kesan bahwa pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah harus menghabiskan waktu yang cukup lama. Adanya intruksi Presiden nomor 3 tahun 2003 yang menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pada suatu pemerintahan dan sebagai tindakan lanjut dari Intruksi Presiden tersebut, dikeluarkan Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Peraturan ini sendiri merupakan tujuan dalam melaksanakan tata kelola pemerintahan efektif dan efisien serta pelayanan publik yang berkualitas.

1.2 Kesenjangan masalah yang diambil

Pengaplikasian website pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu adalah pelaksanaan dari kebijakan pemerintah dalam menerapkan transparansi ataupun keterbukaan pada seluruh tingkatan struktur birokrasi pemerintah agar semua pihak menerima maupun mengetahui apa yang dilaksanakan maupun direncanakan pemerintah. Dalam Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Pengembangan E- Government melakukan pengembangan terhadap website sebagai situs pemberian informasi pemerintahan merupakan langkah awal terhadap pengembangan E-Government dan untuk meningkatkan layanan informasi publik.

Gambar 1
Data Jumlah Publikasi Informasi Melalui Media Online Per Bulan, 2020

Bulan Month	Media Online/ Online Media		
	FB Diskominfo	FB PaluNomoniNewsCenter	Website
(1)	(2)	(3)	(4)
Januari/ January	15	36	6
Februari/ February	23	29	3
Maret/ March	69	66	-
April/ April	131	90	5
Mei/ May	132	54	6
Juni/ June	67	1	8
Juli/ July	55	1	5
Agustus/ August	42	-	8
September/ September	60	3	17
Oktober/ October	66	-	9
November/ November	63	14	9
Desember/ December	51	-	6
Tahun 2020	774	294	82

Sumber : Badan Pusat dan Statistik Kota Palu

Menurut data yang ditunjukkan mengenai jumlah publikasi informasi melalui website Dinas Komunikasi dan Informatika pada tahun 2020 peneliti menemukan bahwa ada permasalahan yaitu kurangnya kegiatan publikasi yang dilakukan melalui website ketimbang media online lainnya, jika dilihat pada bulan maret kegiatan publikasi sama sekali tidak dilakukan pada website tersebut. Dari memperhatikan data tersebut diketahui bahwa tingkat pengpublikasian informasi publik melalui media website belum terlaksana secara efektif yang membuat ketimpangan pada tujuan dalam memberikan layanan informasi publik kepada masyarakat. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota memiliki website resmi palu yaitu <https://diskominfo.palukota.go.id/> yang merupakan sarana bagi masyarakat dalam mengetahui dan mengakses informasi dari pemerintah. Website ini dijalankan oleh admin atau operator dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu. Website ini sendiri menjadi salah satu sarana dalam pemberian pelayanan publik, namun kenyataannya website ini belum sepenuhnya berjalan efektif selaras dengan yang diinginkan, salah satunya dalam memberikan informasi, namun kenyataannya informasinya belum tersedia secara real time atau kurang update dalam memberikan informasi. Dimana terlihat jarak pengpublikasian informasi dilihat sangat jauh, terlihat jarak berita terakhir yaitu pada 16 September 2021 kemudian dengan berita sebelumnya yaitu 30 Agustus 2021 yang membuat pengguna kurang minat untuk menggunakan layanan tersebut.

Website Dinas Komunikasi dan Informatika Kota palu sendiri menjadi salah satu sarana dalam pemberian informasi publik, namun disamping permasalahan kurang updatenya informasi, kekurangan juga terdapat pada alat pendukung operator seperti peralatan komputer, laptop atau hp, yang mana fasilitas tersebut merupakan pendukung agar pelayanan dapat berjalan dengan prima dan juga belum adanya pelatihan untuk operator sebagai pengelola layanan tersebut karena pengelolaan website tersebut bukan hanya sekedar mengelola sistem tersebut, melainkan harus mampu juga dalam menguasai dan mengoperasikan berbagai operating system (multi media).

1.3 Penelitian terdahulu

Peneliti terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu permasalahan yang menyerupai dengan penelitian yaitu Penelitian Syauqi Kharisma (2017) dengan judul penelitian “Efektivitas Instagram Info Jember Sebagai Media Promosi Dan Informasi Kepada Masyarakat Kabupaten Jember” menemukan bahwa Akun Instagram Info Jember dapat menimbulkan beberapa hal yang bisa dikatakan efektif, yaitu adanya respon komen, like serta view pada setiap postingan. Serta komunikasi dua arah melalui siaran langsung atau DM dalam membangun efektivitas Instagram Info Jember sebagai media promosi dan informasi kepada masyarakat kabupaten Jember. Penelitian Thallia Shafhahares pada tahun 2020 dalam skripsinya yang berjudul “Pengelolaan Website Visitingjogja.CoM Sebagai Media Pelayanan Informasi Publik Oleh Dinas Pariwisata Daerah Istimewa

Yogyakarta” memperoleh hasil yaitu Website www.visitingjogja.com merupakan sarana pertukaran informasi seputar pariwisata yang bersifat online.

Penyebarluasan informasi melalui konten website dikarenakan biaya yang relatif murah dan mudah untuk diakses oleh masyarakat. Dengan adanya website dapat membantu promosi kegiatan pariwisata. Penelitian Erwanto, Ampriyudi (2019) dalam penelitiannya yang berjudul “Pemanfaatan Website Sebagai Aplikasi Latihan Soal Try Out Ujian Nasional” menemukan bahwa bermanfaat dalam pengembangan dunia pendidikan seperti menghemat waktu dan biaya bagi siswa maupun pengajar. Penelitian De Jesus Dos Santos, Manuel (2012) yang berjudul “Perencanaan Sistem Informasi E-Booking Pariwisata Berbasis Web Kota Dili Negara Timur Leste” menemukan bahwa website E-Booking berfungsi membuat system booking akomodasi dan transportasi darat di Kota Dili. Penelitian Selviana. M dalam skripsinya yang berjudul “Implementasi Pelayanan Publik SP4N-LAPOR di Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Bantaeng” pada tahun 2020 yang mengkaji mengenai penerapan *electronic government* berbasis aplikasi untuk memenuhi kewajiban dalam menyediakan sarana publik yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, menyimpulkan bahwa Implementasi Pelayanan Publik SP4N-LAPOR di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng dapat dinilai baik karena komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi serta sumber daya baik fasilitas maupun sumber daya manusia sudah sesuai standar dan dinilai berhasil 100%.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana focus dan lokus penelitian yang berbeda dengan lokasi penelitian yaitu Kota Palu Sulawesi Tengah yang berbeda dengan lokus dan fokus penelitian Syauqi Kharisma, De Jesus Dos Santos, Manuel dan Selviana. M. perbedaannya yaitu dimana penelitian tersebut berfokus hanya pada penyebaran informasi mengenai wisata sedangkan penulis memanfaatkan website untuk memberikan informasi publik. Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syauqi Kharisma. Perbedaan dengan Penelitian Thallia Shafhahares yaitu dimana penelitian tersebut membahas mengenai pemanfaatan media sosial Instagram sedangkan penulis menggunakan media website sebagai media pemberian informasi. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Erwanto, Ampriyudi (2019) yaitu dimana penelitian tersebut membahas pemanfaatan bagi dunia Pendidikan sedangkan penulis membahas pemanfaatan media website sebagai media pemberian informasi publik.

1.5 Tujuan

Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas website Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu sebagai media informasi public, mengetahui apa saja hambatan dalam pada website Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu sebagai media informasi publik serta untuk mengetahui bagaimana upaya yang dilakukan pada website Dinas Komunikasi dan Informatika

Kota Palu agar efektif sebagai media informasi publik.

II. METODE

Peneliti menggunakan teori Kualitas Website dari Alvaro Rocha (2012). Juga menggunakan teori ASOCA Ermaya Suradinata. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dengan pendekatan induktif, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi sedangkan dalam analisis data menggunakan Teori pengambilan keputusan analisis ASOCA.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas website sebagai media informasi publik merupakan hal yang mendasar dalam rangkaian proses penyampaian formasi yang saat sekarang serba digital. Pada skripsi ini penulis menggunakan landasan teori Kualitas Layanan Berbasis Website dari *Alvaro Rocha* yang memiliki dimensi dalam menilai suatu kualitas website yang terdiri atas:

1. Kualitas Isi
2. Kualitas Informasi
3. Kualitas Teknis

3.1 Kualitas Website Sebagai Media Informasi Publik

Berdasarkan analisis data yang penulis peroleh ketika melakukan penelitian mengenai kualitas website sebagai media informasi publik dengan menggunakan dimensi serta indikator teori Alvaro Rocha, penulis mendapatkan jawaban sebagai berikut :

1. Kualitas Isi

- a. Akurasi Informasi Pada website.

Menurut *Junaidi Dkk* (2011:2) sebuah informasi dapat dikategorikan akurat apabila informasi yang disajikan tidak menimbulkan bias dan kontroversi bagi penggunanya. Dapat diketahui pula juga akurasi informasi adalah sebuah informasi yang mempunyai keaslian yang tinggi dan juga mempunyai sumber yang akurat dan bisa dipertanggung jawabkan. Penulis dapat menarik kesimpulan bahwa keakurasian suatu informasi pada website tersebut harus sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan dimana dalam penyajian informasi tidak menimbulkan informasi yang palsu bagi masyarakat yang memperoleh informasi tersebut.

- b. Relevansi Informasi pada website.

Relevansi menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (2005) diartikan sebagai hubungan, kesesuaian, kaitan dengan tujuan, bergunasecara langsung dengan apa yang dibutuhkan. Penulis dapat menarik kesimpulan bahwa dalam penyampaian dan penyajian informasi memang harus sepenuhnya memiliki keterkaitan antara judul dan juga topik yang ada kerelevan informasi tersebut agar mudah dimengerti dan dipahami masyarakat sebagai pengguna website tersebut.

c. Kelengkapan Informasi Pada Website.

Menurut Jogiyanto (2005:40) kelengkapan informasi berkaitan dengan kelengkapan dari pada isi dari informasi tersebut, dalam hal ini tidak hanya menyangkut volume tetapi juga kesesuaian dengan harapan pengguna informasi, informasi yang dihasilkan tidak sebagian yang akan mempengaruhi dalam pengambilan keputusan. Kelengkapan informasi berarti yang terdiri dari satu kesatuan informasi yang utuh dan Informasi publik yang dihasilkan atau dibutuhkan harus memiliki kelengkapan yang baik, jika informasi yang disampaikan tidak lengkap akan berpengaruh pada persepsi orang yang menggunakan website tersebut dalam menerima informasi.

d. Pembaruan Informasi Pada website.

Kebaharuan informasi atau biasa disebut dengan update information menurut Indrajid (2002:122) merupakan proses peremajaan data dan informasi yang ada dalam website. Berdasarkan pernyataan tersebut penulis dapat menarik kesimpulan bahwa pembaruan informasi adalah sebuah kewajiban yang dilakukan di website dengan tujuan masyarakat dapat menerima informasi secara cepat atau real time.

2. Kualitas Layanan

a. Keandalan

Keandalan yang dimiliki pada pegawai merupakan hal yang terutama apalagi berbicara mengenai teknologi sangat diperlukan pegawai yang mempunyai pada bidang tersebut dengan memberikan mereka bimbingan teknis agar proses penyampaian informasi tersebut dapat berjalan dengan baik sesuai yang diharapkan.

b. Daya tanggap

Menurut Pasuraman Dkk (2001:52) Daya tanggap diartikan sebagai pelayanan yang memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif. Dalam daya tanggap pada website tersebut terbilang sudah baik dengan kesigapan operator dalam menerima informasi yang ada dan juga menyampaikan informasinya secara real time.

3. Kualitas Teknis

a. Kegunaan.

Menurut Nielsen (2012:101) kegunaan atau usability merupakan analisa kualitatif yang dapat menentukan seberapa mudah user dapat menggunakan antar muka suatu halaman web, suatu website yang disebut usable jika fungsi-fungsinya dapat dijalankan secara efektif, efisien dan memuaskan. website tersebut sangat mudah digunakan dalam penerimaan informasi namun masih perlunya pembenahan pada berita yang akan disampaikan dengan membuat judul yang semenarik mungkin agar masyarakat tertarik membaca juga peran dari Organisasi Perangkat Daerah terkait untuk selalu bersosialisasi pada masyarakat terkait adanya website tersebut.

b. Akseibilitas

Perluhnya aksesibilitas yang mudah ketika mengakses suatu website agar pengguna dapat dimudahkan dan dapat memahami konten yang disampaikan supaya masyarakat mendapatkan kepuasan terutama bagi masyarakat yang berlanjut usia.

3.2 Apa Saja Faktor Penghambat Pada Website Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu Sebagai Media Informasi Publik

Hambatan yang terjadi pada dasarnya akan mempengaruhi pelaksanaan penyampaian informasi tersebut. Adapun hambatan dalam penyampaian informasi pada website Dinas Komunikasi dan Informatika adalah sebagai berikut :

1. Sumber daya aparatur yang dimiliki dan Kualitas sumber Daya Manusia yang kurang

Dalam menjalankan suatu penyampaian informasi dalam menggunakan media digital diperlukan tenaga yang ahli dalam menjalankannya, Adapun Organisasi Perangkat Daerah terkait harus menyediakan tenaga yang ahli dalam menjalankan website tersebut. sebagai penyedia informasi di lingkup pemerintah Kota Palu, Dinas Komunikasi selalu memberikan dan menyediakan informasi bagi masyarakat, tetapi sampai saat sekarang belum berjalan efektif jika dilihat dari halaman website tersebut berita yang disampaikan belum terlalu update dikarenakan jumlah aparatur yang dimiliki belum mencukupi dan juga kualitas sumber daya manusia yang dimiliki belum sesuai standar atau belum terlatih.

2. Sarana dan prasarana yang kurang mendukung

Secara umum dalam menunjang pelaksanaan suatu program sangat diperlukan sarana maupun prasarana untuk melancarkan maupun memudahkan dalam mencapai suatu tujuan, apalagi dalam menggunakan media digital pasti diperlukan sarana maupun prasarana yang memadai agar dalam proses program tersebut dapat berjalan dengan baik tanpa adanya kendala yang lebih. Kondisi sarana prasarana seperti komputer dan sebagainya dalam mendukung pelaksanaan kegiatan ini dapat dikatakan kurang dalam hal membuat pengunggahan informasi di website terkendala karena kurangnya alat pendukung kondisi ini sangat berpengaruh terhadap website tersebut sebagai media penyebaran informasi. Hal tersebut merupakan hambatan yang sangat besar dalam pelaksanaan website tersebut sebagai media penyebaran informasi bagi masyarakat saat ini.

3. Anggaran yang dimiliki dinilai belum cukup

Pembagian anggaran yang telah ditetapkan saat ini sangat dibatasi, hal tersebut dikarenakan kondisi pandemi yang memotong anggaran APBD dan dialihkan untuk anggaran penanganan covid-19. Hal tersebut sangat berdampak pada terselenggaranya program pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu yang membuat berbagai program maupun kegiatan tidak semua dapat terlaksana.

3.3 Upaya yang dilakukan untuk membuat website Dinas Komunikasi Informatika Kota Palu memiliki kualitas sebagai media informasi public

Upaya atau strategi untuk mengatasi hambatan yang ada dan untuk meningkatkan kualitas website Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu, penulis menggunakan teori strategi pengambilan keputusan dari Prof. Dr. Drs. Ermaya Suradinata., S.H, M.H, M.S yaitu teori analisis ASOCA.

Tabel 1
Matriks Analisis ASOCA

FAKTOR INTERNAL	ABILITY (KEMAMPUAN)	STRENGTH (KEKUATAN)	AGILITY (KECERDASAN)
	1. Kemampuan aparatur DISKOMINFO Kota Palu dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat 2. Tingkat pendidikan aparatur yang tinggi	1. Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik 2. Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 3 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan komunikasi dan informatika	1. Kecerdasan pimpinan dalam mempengaruhi pegawai untuk meningkatkan kinerja pegawai 2. Inovasi pimpinan untuk meningkatkan motivasi dengan adanya penghargaan
FAKTOR EKSTERNAL			
OPPORTUNITIES (PELUANG)	Strategi AbO	Strategi SO	Strategi AgO
1. Adanya hubungan kerja sama dan komunikasi dengan media masa lainnya dalam pencarian informasi Adanya dasar peraturan yang mengatur tentang penyelenggaraan komunikasi dan informatika.	a. Mendayagunakan kemampuan aparatur DISKOMINFO Kota Palu dalam memberikan pelayanan dengan melakukan hubungan kerja sama maupun pelatihan dengan media masa lainnya. b. Memanfaatkan tingkat pendidikan para pegawai yang tinggi untuk menerapkan peraturan tentang penyelenggaraan komunikasi dan informatika	a. Menggunakan UU no 25 tahun 2009 dan Peraturan No 3 tahun 2016 tentang pentingnya pelayanan publik juga pentingnya penyelenggaraan komunikasi informatika terlebih dalam pelaksanaannya diharapkan saling ada hubungan dengan media lain.	a. Memanfaatkan kecerdasan pimpinan untuk dapat mencari hubungan maupun relasi pada media masa lainnya agar informasi yang didapatkan lebih banyak lagi. Memanfaatkan inovasi dari pimpinan untuk menciptakan terobosan yang baru dalam

			terselenggaranya a penyampaian informasi yang lebih baik
CULTURE (BUDAYA)	Strategi AbC	Strategi SC	Strategi AgC
<p>1. Budaya kerja di DISKOMINFO yang kurang produktif karena kurangnya sumber daya yang mempunyai Kebiasaan pegawai tertib dan bertanggung jawab bekerja.</p>	<p>a. Memanfaatkan tingkat pendidikan aparatur yang tinggi untuk merubah budaya kerja agar lebih produktif</p> <p>Memanfaatkan kebiasaan tertib dan tanggung jawab aparatur untuk meningkatkan kemampuan melayani aparatur DISKOMINFO Kota Palu</p>	<p>a. Memanfaatkan UU No 25 tahun 2009 dan Perda No 3 tahun 2016 untuk membuat pegawai bertanggung jawab atas penyelenggaraan komunikasi dan informatika terutama dalam penyebaran informasi</p> <p>b. Memanfaatkan UU No 25 tahun 2009 dan Perda No 3 tahun 2016 untuk merubah budaya kerja yang kurang efektif dengan sumber daya manusia yang ada</p>	<p>a. Memanfaatkan inovasi untuk meningkatkan motivasi dari pimpinan dalam merubah kurang efektif dikarenakan kurangnya sumber daya manusia</p> <p>Memanfaatkan kecerdasan pimpinan untuk meningkatkan ketertiban dan tanggung jawab pegawai</p>

Sumber : diolah oleh penulis dari ermaya suradinata, 2013

Dari tabel matriks ASOCA diatas, penulis kemudian membuat strategi maupun upaya yang dapat digunakan DISKOMINFO Kota Palu untuk meningkatkan Kualitas website sebagai media informasi public pada website. Adapun strategi ataupun upaya tersebut adalah sebagai berikut :

1. Strategi AbO

Strategi AbO atau strategi *ability – Opportunities* adalah strategi yang menggunakan kemampuan untuk memanfaatkan peluang yang ada. Adapun strategi yang dapat digunakan adalah sebagai berikut :

- a. Mendayagunakan kemampuan aparatur DISKOMINFO Kota Palu dalam memberikan pelayanan dengan melakukan hubungan

kerjasama maupun pelatihan dengan media masa lainnya.

b. Memanfaatkan tingkat pendidikan para pegawai yang tinggi untuk menerapkan peraturan tentang penyelenggaraan komunikasi dan informatika.

2. Strategi SO

Strategi SO atau strategi *Strength – Opportunities* adalah strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang yang ada. Adapun strategi yang dapat digunakan adalah sebagai berikut :

a. Menggunakan UU no 25 tahun 2009 dan Perda No 3 tahun 2016 tentang pentingnya pelayanan publik juga pentingnya penyelenggaraan komunikasi dan informatika terlebih dalam pelaksanaannya diharapkan saling adanya hubungan dengan media lain.

3. Strategi AgO

Strategi AgO atau Strategi *Agility – Opportunities* adalah strategi yang menggunakan kecerdasan untuk memanfaatkan peluang yang tersedia. Adapun yang dapat digunakan adalah sebagai berikut :

a. Memanfaatkan kecerdasan pimpinan untuk dapat mencari hubungan maupun relasi pada media masa lainnya agar informasi yang didapatkan lebih banyak lagi.

b. Memanfaatkan inovasi dari pimpinan untuk menciptakan terobosan yang baru dalam terselenggaranya penyampaian informasi yang lebih baik seorang

4. Strategi AbC

Strategi AbC atau strategi *Ability – Culture* adalah strategi yang melihat kemampuan untuk menghadapi tuntutan lingkungan perubahan budaya. Adapun strategi yang dapat digunakan adalah sebagai berikut :

a. Memanfaatkan tingkat pendidikan aparatur yang tinggi untuk merubah budaya kerja agar lebih produktif .

b. Memanfaatkan kebiasaan tertib dan tanggung jawab aparatur untuk meningkatkan kemampuan melayani aparatur DISKOMINFO Kota Palu.

5. Strategi SC

Strategi SC atau strategi *Strength – Culture* adalah strategi yang menggunakan kekuatan untuk menghadapi dan tanggap terhadap pengaruh budaya. Adapun strategi yang dapat diguna kan adalah sebagaiberikut :

a. Memanfaatkan UU No 25 tahun 2009 dan Perda No 3 Tahun 2016 untuk membuat pegawai bertanggung jawab atas penyelenggaraan komunikasi dan informatika terutama dalam penyebaran informasi.

b. Memanfaatkan UU No 25 tahun 2009 dan Perda No 3 tahun 2016 untuk merubah budaya kerja yang kurang efektif dengan SDM.

6. Strategi AgC

Strategi AgC atau Strategi *ability – Culture* adalah strategi yang menggunakan kecerdasan untuk mensiasati pengaruh perubahan budaya.

Adapun strategi yang dapat digunakan adalah sebagai berikut :

- a. Memanfaatkan inovasi untuk meningkatkan motivasi dari pimpinan dalam merubah kurang efektifnya pelayanan dikarenakan kurangnya sumber daya manusia.
- b. Memanfaatkan kecerdasan pimpinan untuk meningkatkan ketertiban dan tanggung jawab pegawai.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Persamaan temuan penelitian diatas persamaan antara peneliti sebelumnya yaitu sama-sama membahas mengenai pelayanan publik yang bertujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat. Selain itu terdapat kesamaan yaitu membahas website sebagai system informasi public. Website di Kota Palu digunakan sedemikian rupa untuk dapat memberikan informasi mengenai kota tersebut. Penelitian ini kemudian sengaja dilakukan agar dapat mengetahui bagaimana dan sejauh apa perkembangan kualitas website Kota Palu sebagai system dan media informasi khususnya pelayanan public.

IV. KESIMPULAN

Kualitas website sebagai media informasi publik bisa dikatakan belum memiliki kualitas yang baik, meskipun dalam hal pengaksesannya terbilang namun kelemahannya dapat dilihat dari penggunaan website tersebut dalam menyampaikan informasi hanya sebatas menyampaikan tanpa mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat mengenai informasi yang disajikan tersebut, kemudian untuk pembaruan berita yang akan disampaikan bisa terbilang lambat karna pengunggahan berita terkadang dua hari setelah mendapatkan informasi yang membuat pengguna lambat mendapatkan informasi, disamping itu juga kurangnya sumber daya manusia yang ahli dalam mengoperasikan website tersebut menjadi kendala utama juga dalam proses pelayanan pemberian informasi pada website tersebut.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yang menjadi kekurangan penelitian yaitu waktu pelaksanaan penelitian yang singkat sehingga membatasi pergerakan peneliti untuk terjun langsung ke lapangan serta kesulitan untuk mengakses data pendukung.

Arah Masa Depan Penelitian (*Future Work*). Peneliti menyadari bahwa masih awalnya hasil temuan pada penelitian ini, dengan demikian diharapkan untuk dapat dilakukan penelitian lebih lanjut dan mendalam pada focus dan lokus yang serupa berkaitan dengan kualitas website sebagai sarana pelayanan public.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih ditujukan kepada Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Palu yang telah memberi kesempatan sekaligus dukungan untuk peneliti dalam melaksanakan riset mengenai kualitas website sebagai media informasi dan pelayanan public di Kota Palu Sulawesi Tengah.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Alvaro Rocha -.2012. *Framework for Global Quality of a Website*
- Erwanto, Ampriyudi.2019.*pemanfaatan website sebagai aplikasi latihan soal try outujian nasional*. Tugas akhir thesis, university of technology yogyakarta.
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government: Konsep pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Bandung: Aptikom
- Junaidi, Iskandar., 2011. *Stroke Waspadai Ancamannya*. Yogyakarta : ANDI.
- Kharisma, syauqi.2017.*efektivitas instagram info jember sebagai media promosi dan informasi kepada masyarakat kabupaten jember*. Undergraduate thesis, universitas muhammadiyah jember.
- Nielsen, J. 2012. *How Many Test Users in a Usability Study?*
- Pasuraman., Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta:Salemba Empat.
- Selviana M. 2020. *Implementasi Pelayanan Publik Sp4n-LAPOR di Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Bantaeng*. Universitas Hassanudin.
- Suradinata Ermaya.1998. *Manajemen Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Bandung: Ramadan
- Suradinata Ermaya.2013. *Analisis kepemimpinan strategi pengambilan keputusan*. Jatinangor: Alqaprint
- Thallia shafhares.2020.*pengelolaan website visitingjogja.com sebagai media pelayanan informasi publik oleh dinas pariwisata daerah istimewa yogyakarta*. Diploma thesis, sekolah tinggi ilmu komunikasi yogyakarta.
- Peraturan Daerah Sulawesi Tengah No 3 Tahun 2016
- Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
- UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang No 14 Tahun 2008
- <https://diskominfo.palukota.go.id/>