

KUALITAS SITUS WEB DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA SEBAGAI MEDIA INFORMASI SECARA TERKINI DI KOTA PALU

Suzzet Eunike Rebecca

NPP. 30.1251

Asdaf Kota Palu, Provinsi Sulawesi Tengah

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: suzzeteuniker@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Ardieansyah S.STP., M.Soc., S.c

Abstract

Problem Statement/Background (GAP): *The development of information technology advances that have recently developed rapidly has certainly triggered people to search for data and information to meet their needs, in this case people who need the latest news or information that is presented in the most up-to-date way. In its implementation Diskominfo Palu City must have a website that is easy to access but in reality this website has not been fully implemented effectively as expected, one of which is to inform and publish the latest information.***Purpose:** *The purpose of this study was to analyze the quality of the Palu City Communication and Informatics Service website in terms of information, security, convenience, comfort, and service quality.***Method:** *In analyzing the quality of the website of the Palu City Communication and Informatics Office, the writer used Hyejeong and Niehm's (2009) theory about website quality using predetermined indicators. To explore these problems, the author conducted research using a qualitative descriptive method with an inductive approach. The author made observations, interviews and documentation to collect data in carrying out this research, and in analyzing the data that had been obtained in the field by means of data reduction, data presentation and then drawing conclusions from the data.***Result:** *Based on the analysis that has been carried out, the quality of the Palu City Communication and Informatics Service website is good enough as a medium for delivering up-to-date information in Palu City.***Conclusion:** *The Palu City Communication and Information Service needs to procure facilities and infrastructure such as computers to support the performance of the Palu City Communication and Information Service so that it is better and needs to follow up regarding the down system which occurred several times when accessing website pages.*

Keywords: *Quality; Information Media; Website*

Abstrak

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Perkembangan kemajuan teknologi informasi yang belakangan ini berkembang pesat tentu saja memicu masyarakat untuk mencari data dan informasi guna memenuhi kebutuhannya, dalam hal ini masyarakat yang membutuhkan kabar terkini atau informasi yang tersaji secara terkini. Dalam pelaksanaannya Diskominfo Kota Palu harus memiliki situs web yang mudah untuk diakses tetapi kenyataannya situs web ini sepenuhnya belum terlaksana dengan efektif sesuai harapan salah satunya untuk menginformasikan serta mempublikasikan informasi secara terkini. **Tujuan:** Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk menganalisis kualitas situs web Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu yang dinilai dari sisi informasi, keamanan, kemudahan, kenyamanan, dan kualitas pelayanan. **Metode:** Dalam menganalisis kualitas situs web Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu penulis menggunakan teori Hyejeong dan Niehm (2009) tentang kualitas situs web dengan menggunakan indikator yang telah ditetapkan Untuk menggali permasalahan tersebut penulis melakukan penelitian dengan menggunakan metode Deskriptif Kualitatif dengan pendekatan induktif. Penulis melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi untuk mengumpulkan data dalam melaksanakan penelitian ini, dan dalam menganalisis data yang telah didapatkan dilapangan dengan cara reduksi data, penyajian data kemudian menarik kesimpulan dari data tersebut. **Hasil/Temuan:** Berdasarkan analisis yang telah dilakukan bahwasanya kualitas situs web Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu sudah cukup baik sebagai media penyampaian informasi secara terkini di Kota Palu. **Kesimpulan:** Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Palu perlu melakukan pengadaan sarana dan prasarana seperti komputer agar menunjang kinerja Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Palu agar lebih baik dan perlu menindaklanjuti terkait *down system* yang beberapa kali terjadi pada saat mengakses laman situs web.

Kata Kunci : Kualitas, Media Informasi, Situs Web

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi informasi belakangan ini, masyarakat semakin giat mencari data dan informasi terbaru untuk

memenuhi kebutuhannya. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, negara perlu aktif dalam mengikuti trend globalisasi yang serba teknologi dengan menyediakan sarana informasi yang efisien dan efektif bagi masyarakat, seperti situs web. Situs web sebagai media informasi memberikan dampak positif bagi kehidupan masyarakat dalam menjalankan kegiatannya dengan pola yang semakin efisien karena adanya kemajuan teknologi informasi. Saat ini, akses internet berperan sebagai pusat informasi yang efektif bagi masyarakat, dan teknologi informasi dan pemanfaatan informasi melalui situs web sudah sangat umum dan tersebar di kehidupan masyarakat. Meski sekecil apa pun data dan informasi yang terdapat dalam suatu situs web dapat bermanfaat bagi masyarakat. Dampak positif dari informasi yang berkualitas dapat membantu meningkatkan kualitas pekerjaan dan pengetahuan masyarakat, sehingga memudahkan pekerjaan mereka. Oleh karena itu, situs web yang berkualitas dan akurat sangat membantu masyarakat dalam berkomunikasi dan meningkatkan pengetahuannya. Pentingnya kualitas situs web dalam menyajikan informasi yang terkini dan akurat membutuhkan sebuah sistem informasi yang berkualitas.

Dalam era teknologi ini, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu memiliki visi "Terwujudnya Masyarakat Kota Palu yang Informatif Berbasis Teknologi Informasi" dan menyadari pentingnya memperhatikan kualitas situs web sebagai media informasi untuk masyarakat. Ini adalah untuk mendukung *good governance* melalui *egovernment* dan mengurangi kesenjangan informasi. Untuk mencapai *good governance*, Diskominfo Kota Palu perlu memiliki situs web yang mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Situs web tersebut digunakan untuk memberikan layanan pemerintah kepada masyarakat, menyalurkan informasi yang dibutuhkan, dan menilai kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu memiliki situs web resmi <https://diskominfo.palukota.go.id/> yang berfungsi sebagai media publikasi dan akses informasi bagi masyarakat. Situs web ini dioperasikan oleh admin Diskominfo Kota Palu dan seharusnya memiliki keunggulan dalam publikasi dan penyebaran informasi yang lebih efektif dibandingkan dengan media lainnya. Namun, kenyataannya situs web ini belum terlaksana secara efektif sesuai dengan harapan, terutama dalam hal informasi yang seringkali jarang diupdate atau minim informasi terkini yang tersedia di dalamnya. Sebagai penyedia informasi, Diskominfo Kota Palu harus menyediakan situs web yang berkualitas dengan menyajikan informasi yang selalu up-to-date dan tersedia secara terkini dalam situs web tersebut. Namun, kurangnya

publikasi atau kurang updatenya situs web Diskominfo Kota Palu terlihat dari jarak publikasi yang dilakukan dengan berita sebelumnya yang memiliki rentang waktu cukup jauh yang dapat membuat pengguna kurang tertarik untuk menggunakan layanan situs web tersebut. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengembangan dan perbaikan pada situs web tersebut agar masyarakat dapat mendapatkan informasi publik yang selalu tersaji setiap waktu sesuai dengan UndangUndang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik harus terus berbenah dan memberikan layanan yang baik sesuai dengan tujuan dan harapan.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Kegiatan publikasi yang ada pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota melalui situs web resminya yaitu <https://diskominfo.palukota.go.id/> yakni fasilitas untuk masyarakat dalam menelaah serta melakukan akses informasi. Situasi ini dioperasikan admin Diskominfo Kota Palu. Situs web yang mempunyai keunggulan dalam hal publikasi dan penyebaran informasi yang lebih efektif dibanding media lainnya, namun kenyataannya situs web ini sepenuhnya belum terlaksana dengan efektif sesuai harapan salah satunya untuk menginformasikan serta mempublikasikan, tetapi nyatanya informasi belum ada secara terkini atau minim update untuk memberi informasi. Diskominfo Kota Palu menjadi penyedia informasi harusnya menyediakan situs web pemerintah yang berkualitas dengan cara menyajikan informasi yang *up to date* dan tersedia secara terkini dalam situs web tersebut tetapi dalam halaman situs web tersebut bisa kita lihat kurangnya publikasi ataupun kurang updatenya situs web Diskominfo Kota Palu tersebut terlihat dari jarak publikasi terakhir pada 5 Agustus 2022 dengan berita sebelumnya yaitu 6 Juli 2022 yang membuat pengguna kurang minat untuk menggunakan layanan situs web tersebut.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang hampir sama atau sejenis dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu Penelitian Sudianto yang berjudul Penerapan Website Sebagai Sarana Promosi Wisata Budaya Pada Kabupaten Lombok Timur, penelitian Sudianto menemukan bahwa dengan memanfaatkan *website* memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi terkait objek wisata yang ingin ia ketahui di Lombok Timur. Dengan adanya *website* dapat meningkatkan promosi kegiatan pariwisata (Sudianto, 2018). Penelitian Pangemanan

yang berjudul Efektivitas Program Cerdas Command Center Sebagai Media Informasi Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik menemukan bahwa cerdas *command center* sendiri sebagai tempat pengaduan masyarakat untuk melaporkan masalah maupun hambatan yang ada di lapangan. Dapat kita lihat bahwa diterapkannya *e-government* sangat membantu dan memberikan berbagai kemudahan dalam melayani masyarakat (Pangemanan, 2018). Penelitian Faridah yang berjudul Optimalisasi Website Sebagai Media Informasi Dan Publikasi Pada Satuan Kerja Balai Besar Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan Kesejahteraan Sosial (B2P3KS) Yogyakarta menemukan bahwa Satuan Kerja Balai Besar Penelitian Dan Pengembangan Kesejahteraan Sosial menggunakan *situs web* Menjadi wadah untuk menyediakan informasi dan media promosi melalui penampilan berbagai konten yang ditunjang beberapa fasilitas untuk mengoptimalkan nilai promosi (Faridah, 2021). Penelitian Budiastuti yang berjudul *Website* Pemerintah Daerah Sebagai Sarana *Online Public Relation* menemukan bahwa *website* pemerintah dapat digunakan sebagai sarana *Online Public Relation*. Maka dari itu, seluruh pemerintah daerah perlu mendayagunakan situs web yang dimilikinya menjadi fasilitas untuk pengembangan *Online Public Relation* (Budiastuti, 2017). Penelitian Muharam yang berjudul Implementasi Penggunaan *Website* Sebagai Media Informasi Dan Media Pemasaran Hasil Pertanian Dan Peternakan Desa Sumberejo menemukan bahwa penerapan teknologi dalam hal ini *website* merupakan suatu hal yang sangat diperlukan sebagai fasilitas informasi dan marketing dari hasil peternakan serta pertanian pada Desa Sumberejo (Muharam, 2020).

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu yang mana pada penelitian ini yaitu penulis menggunakan teori dari Hyejeong & Niehm (2009) tentang kualitas situs web.

1.5 Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas situs web

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu dinilai dari sisi informasi, keamanan, kemudahan, kenyamanan, dan kualitas pelayanan.

II. METODE

Digunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan induktif adalah penelitian yang dilakukan dengan mencari dan mempelajari sebuah fakta yang didapatkan dengan cara mengumpulkan data. Maka dari itu, penulis dapat menggambarkan sesuai dengan keadaan dilapangan untuk digunakan dalam penelitian sehingga menjadi unsur pendukung fakta yang telah ada yang kemudian dapat dikaitkan dengan Kualitas Situs web Sebagai Media Informasi Secara Terkini di Kota Palu. Dalam penelitian ini ada beberapa informan penelitian yang membantu penulis untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan, Penulis menetapkan beberapa informan sebagai sumber informasi dianggap paling tahu mengenai situs web yaitu Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik, Kepala Seksi Pelayanan Informasi Publik dan Kemitraan Media, Admin Web Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu serta beberapa masyarakat.

Teknik pengumpulan data merupakan suatu bagian yang penting dalam melakukan penelitian, karena mencari data merupakan sebuah hal yang paling pertama dan utama dilakukannya sebuah kegiatan penelitian. Pada penelitian ini penulis melakukan observasi yang mengharuskan penulis turun langsung ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu, melakukan wawancara yang merupakan proses untuk memperoleh keterangan melalui kegiatan tanya jawab serta tatap muka ataupun melakukan komunikasi langsung terhadap penulis dan informan guna memperoleh informasi serta kelengkapan data dan dokumentasi yang bisa berupa tulisan karya maupun gambar seseorang dan dokumen sebagai data pendukung dalam penelitian ini. Teknik analisis data yakni mekanisme pengumpulan data dengan sistematis yang membuat penulis lebih mudah untuk mendapat kesimpulan. Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis data dengan melakukan reduksi data penyajian data serta penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Kualitas Situs Web Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu

1. Informasi

Melihat kualitas informasi yang ada pada situs web Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Palu konten atau informasi yang ada pada situs web Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Palu bahwasanya sebelum dilakukannya publikasi, suatu informasi telah dibaca ulang dan diseleksi

tentang informasinya oleh Kepala Seksi Pelayanan Informasi Publik dan Kemitraan Media dan kemudian oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik membaca kembali informasi tersebut dan memutuskan bahwa informasi yang akan dipublikasikan layak untuk dibaca oleh masyarakat, dengan memperhatikan *5w 1h* agar dapat menyusun informasi secara mendalam dan informasinya mendidik untuk masyarakat kota Palu.



Gambar 1. Tampilan Laman Situs Web yang menampilkan informasi publikasi

Dengan melihat beberapa informasi yang dipublikasikan pada situs web Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu yang telah menyuguhkan informasi terkait segala sesuatu yang berhubungan dengan Kota Palu dan juga mengedukasi masyarakat yang membaca situs web.

2. Keamanan

Keamanan informasi merupakan suatu usaha untuk menjaga informasi agar tidak disalahgunakan oleh orang lain yang dapat mengganggu privasi seseorang. Dengan upaya tersebut dapat meyakinkan masyarakat agar tetap mengakses situs web Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Palu. Selain itu untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat yaitu dengan memberikan informasi yang jujur dan terbuka sesuai dengan keadaan dilapangan tidak hanya itu juga memberikan informasi yang mendidik dan bermanfaat bagi masyarakat yang membaca situs web Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu agar situs web nya menjadi situs web yang informatif.



Gambar 2. Tampilan Laman yang memuat berita yang mengedukasi masyarakat

Gambar diatas adalah salah satu contoh informasi yang dipublikasikan pada situs web Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu yang bertujuan untuk memberikan edukasi tentang penggunaan aplikasi pelayanan publik online yang dapat diakses secara bebas oleh masyarakat

3. Kemudahan

Situs web Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu yang telah berjalan dari Tahun 2017 tentu terdapat masalah yang pernah terjadi *down* beberapa kali pada sistem yang mengakibatkan situs web tidak dapat diakses untuk sementara waktu dikarenakan jaringan yang tidak setiap hari berjalan stabil, ketika server *down* maka domain Dinas Komunikasi dan Informatika juga *down*. Dalam hal ini *down system* artinya situs web Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu yang tidak dapat diakses karena adanya gangguan jaringan yang seringkali muncul karena jaringan yang tidak berjalan dengan stabil.



Gambar 3. Tampilan Infrastruktur IT yang menunjang pengelolaan Situs Web

Gambar diatas adalah infrastruktur IT yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu untuk mengelola situs web agar berjalan dengan baik, infrastruktur IT tersebut disediakan dari APBD Kota Palu. Adapun spesifikasi laptop yang digunakan oleh admin situs web Dinas Komunikasi dan informatika Kota Palu yang sudah baik kualitasnya untuk menunjang dan memudahkan admin dalam mengelola situs web secara efektif. Adapun spesifikasi perangkat tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Spesifikasi Server & Laptop Penunjang

No	Spesifikasi
1	ASUS Server TS100-E10/PI4 (Xeon E-2224, 8GB, 1TB)
1	ASUS Server TS100-E10/PI4 (Xeon E-2224, 8GB, 1TB)
	Intel Xeon E-2224 Processor (8M Cache, 3.4 GHz)
	Intel Xeon E-2224 Processor (8M Cache, 3.4 GHz)
	Max. memory up to 64GB
	Max. memory up to 64GB
	HD : 1x1TB SATA
	HD : 1x1TB SATA
1	AMD Ryzen 7 4800H, 2.9 GHz (8M Cache, up to 4.2 GHz)
1	AMD Ryzen 7 4800H, 2.9 GHz (8M Cache, up to 4.2 GHz)
	4GB DDR4
	4GB DDR4
	512GB M.2 NVMe
	512GB M.2 NVMe

4. Kenyamanan

Kenyamanan dapat diartikan saat pengguna situs web tidak terganggu dengan apa yang ditampilkan bahkan menimbulkan ketertarikan visual dan emosional pada masyarakat karena tampilan laman situs web yang kreatif dan menarik. Laman situs web Dinas Komunikasi dan Informatika selalu kita coba dan berusaha untuk meningkatkan tampilannya agar menarik dan disenangi oleh masyarakat sebagai pengguna situs web, laman situs web selalu diupgrade menyesuaikan dengan perkembangan zaman yang juga menjadi perhatian oleh bidang Aptika Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu karena menjadi ujung tombak yang langsung diperhatikan oleh masyarakat melalui situs web yang disajikan.



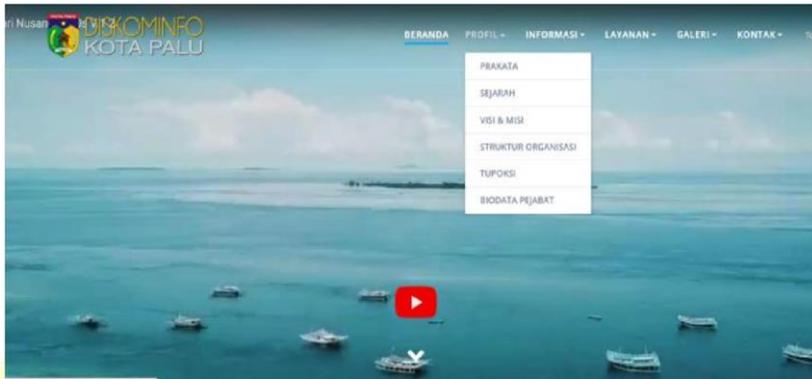
Gambar 4. Tampilan Laman Situs Web pertama kali dibuka

Gambar diatas merupakan tampilan pada saat pertama kali membuka laman situs web Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu yang langsung disajikan dengan tampilan video yang berdurasi 30 detik yang memperlihatkan keindahan alam Indonesia yang di desain oleh admin Diskominfo agar tampilan laman situs web lebih menarik saat diakses oleh masyarakat.

5. Kualitas Pelayanan

Layanan yang disajikan pada situs web Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Palu Layanan ataupun menu fitur yang ada pada situs web Dinas Komunikasi dan Informatika tersaji cukup lengkap dan jelas yang dapat

membantu masyarakat untuk memperoleh informasi dari situs web Diskominfo.



Gambar 5. Tampilan Laman Situs Web yang menampilkan menu/fitur

Gambar diatas merupakan tampilan laman situs web Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu jika dilihat menu ataupun fitur-fitur yang ada saat pertama kali mengakses situs web. Dari beranda jika kita membuka menu profil akan disajikan dengan beberapa pilihan yang dapat kita lihat langsung yaitu prakata atau kata pembuka bagi masyarakat yang mengakses situs web, sejarah tentang Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 10 tahun 2016, visi dan misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu, struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi tiap pejabat yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu dan biodata pejabat. Dan jika kita geser ke bawah lagi pada beranda akan terlihat beberapa berita terkini yang disajikan dari berita yang paling terakhir dipublikasikan yang memudahkan masyarakat untuk melihat berita-berita terbaru yang ada pada situs web Dinas Komunikasi dan informatika Kota Palu. Kemudian jika kita lihat selanjutnya akan ada pelayanan pengaduan bagi masyarakat yang memiliki aduan terkait layanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Situs web Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu dibuat untuk mengimbangi perkembangan teknologi yang sedang terjadi pada saat ini dan pemerintah Kota Palu menyadari masyarakat membutuhkan

informasi ataupun berita terkini yang berkaitan dengan lingkup pemerintah Kota Palu yang dibentuk dengan tujuan agar masyarakat lebih mudah untuk mendapatkan informasi terkait pemerintah. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan Sudianto bahwa dengan memanfaatkan *website* memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi terkait objek wisata yang ingin ia ketahui di Lombok Timur. Dengan adanya *website* dapat meningkatkan promosi kegiatan pariwisata (Sudianto, 2018). Dengan diterapkannya *e-government* di Kota Palu dalam hal ini adanya pemanfaatan situs web Dinas Komunikasi dan Informatika yang membantu masyarakat yang ingin tahu informasi terkini yang sedang terjadi lingkup pemerintah Kota Palu, yang juga pada beranda nya ada layanan pengaduan bagi masyarakat yang memiliki aduan terkait layanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan Pangemanan bahwa cerdas *command center* sendiri sebagai tempat pengaduan masyarakat untuk melaporkan masalah maupun hambatan yang ada di lapangan. Dapat kita lihat bahwa diterapkannya *e-government* sangat membantu dan memberikan berbagai kemudahan dalam melayani masyarakat (Pangemanan, 2018). Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu yang membuat situs web milik pemerintah daerah sebagai wadah yang memberikan informasi yang bermanfaat bagi masyarakat. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan Faridah bahwa Satuan Kerja Balai Besar Penelitian Dan Pengembangan Kesejahteraan Sosial menggunakan *situs web* Menjadi wadah untuk menyediakan informasi dan media promosi melalui penampilan berbagai konten yang ditunjang beberapa fasilitas untuk mengoptimalkan nilai promosi (Faridah, 2021). Situs web Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu yang digunakan sebagai sarana dalam memperoleh informasi tentang kegiatankegiatan yang sedang dilakukan di lingkup pemerintah daerah. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan Budiastuti yang menemukan bahwa situs web pemerintah dapat digunakan sebagai sarana Online Public Relation. Maka dari itu, seluruh pemerintah daerah perlu mendayagunakan situs web yang dimilikinya menjadi fasilitas untuk pengembangan Online Public Relation (Budiastuti, 2017). Perkembangan kemajuan teknologi informasi yang belakangan ini berkembang pesat tentu saja memicu masyarakat untuk mencari data dan informasi guna memenuhi kebutuhannya, dalam hal ini masyarakat yang membutuhkan yang tersaji secara terkini maka dibuatlah suatu situs web pemerintah yang menjadi wadah informasi bagi masyarakat di Kota Palu. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan Muharam bahwa penerapan teknologi yang

diperlukan yakni suatu media sebagai fasilitas informasi dan marketing dari hasil peternakan serta pertanian pada Desa Sumberejo (Muharam, 2020).

IV. KESIMPULAN

Kualitas situs web Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu sudah cukup baik sebagai media penyampaian informasi secara terkini di Kota Palu yang selalu memberikan informasi yang akurat dan relevan bagi masyarakat, yang memberikan keamanan dan privasi bagi penggunaannya dalam mengakses situs web, yang memberikan kemudahan dalam mengakses dan menggunakan tata bahasa yang mudah dimengerti bagi penggunaannya, yang menyajikan desain kreatif dan menarik pada situs web agar masyarakat tertarik untuk kembali mengakses situs web Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu, dan memberikan pelayanan yang baik dengan menyajikan fitur yang lengkap yang dapat membantu masyarakat sebagai pengguna situs web. Meskipun masih terdapat kekurangan bahwasanya masih beberapa kali terjadi *down* pada sistem yang mengakibatkan masyarakat tidak dapat mengakses situs web, dan kemudian berita yang dipublikasikan antara satu dan lainnya memiliki rentang waktu yang cukup jauh, dan kekurangan sumber daya aparatur yang mampu mengoperasikan situs web tersebut juga masih menjadi kendala dalam mengelola situs web Dinas Komunikasi dan Informatika. Berdasarkan hal-hal yang didapatkan oleh penulis selama melakukan penelitian di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu yang berkenaan dengan hal yang telah dianalisis dan pokok permasalahan yang telah diteliti, penulis menyadari masih adanya kekurangan yang ada pada situs web Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu, oleh karena itu penulis dapat memberikan masukan perlu adanya perekrutan pegawai yang memiliki keahlian khusus dalam bidang IT untuk mengelola situs web di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu, kemudian perlu dilakukan pengadaan sarana dan prasarana seperti komputer agar menunjang kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu menjadi lebih baik. Dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu perlu menindaklanjuti terkait *down system* yang beberapa kali terjadi pada saat mengakses laman situs web.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yaitu waktu penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu dan di dibatasi oleh Program Studi.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan terkait dengan pengembangan situs web Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu.

VI. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan membantu penulis dalam melaksanakan penelitian, dan seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang membimbing dan memberikan arahan bagi penulis dalam pelaksanaan penelitian.

V. DAFTAR PUSTAKA

Hyejeong Kim, L. S. N. (2009). *The Impact of Situs web Quality on Information Quality, Value, and Loyalty Intentions in Apparel Retailing* (Vol. 23, Issue 3)

Muharam, M., & Persada, A. G. (2020). Implementasi Penggunaan Website Sebagai Media Informasi dan Media Pemasaran Hasil Pertanian dan Peternakan Desa Sumberejo. *Automata*, 1(2), 22–29.

Mahmudi. (2010). *Pelayanan Publik*. Qiara Media. Pasuruan.

Media, S., & Diplomacy, D. (2021). *Pemerintahan*. 21119004, 1–35.

N. Septiani Edam, S. P. & J. K. (2018). Efektivitas Program Cerdas Command Center Sebagai Media Informasi Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik. *Jurusan Ilmu Pemerintah*, 1(1), 1–10.

Sinambela. P. L. (2015). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara. Jakarta.

Wiratmo, L. B., Irfan, N., & Kuwatono. (2017). Website Pemerintah Daerah sebagai Sarana Online Public Relations. *Jurnal ASPIKOM (Asosiasi Pendidikan Tinggi Ilmu Komunikasi)*, 3(2), 326–339. <https://jurnalaspikom.org/p/aspikom/115>

Silalahi, M., Napitupulu, D., & Patria, G. (2015). Kajian Konsep dan Kondisi E-Government di Indonesia. *Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK)*, 1(1), 10–16.

<http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=356188>

Sudianto, A. (2018). DOI : 10.29408/jit.v1i1.878. *Infotek*, 1(1), 10–17

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*



