

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MATARAM PROVINSI NUSA
TENGGARA BARAT**

DINA MAULIDA

NPP. 30.1076

Asdaf kota Mataram, Provinsi Nusa Tenggara Barat

Program Studi

Email: 30.1076@praja.ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problems/Background (GAP): *This research discusses the quality analysis of websites in public information services in the city of Mataram, West Nusa Tenggara Province. The main concepts used in this research are the quality of the website and the public information service. The quality of websites is seen as an important factor in providing public information that is easily accessible and understood by the public. Public information service is the responsibility of the government to provide easy and fast access to information to the public. Purpose: The aim of this research is to find out to what extent the quality of the website Communication and Informatics Department of the City of Mataram in delivering public information. The research location for researchers to obtain data is the Communication and Informatics Department of the West Nusa Tenggara Province. Method: The methodology used in this research is qualitative descriptive method with data collection techniques through observation, interview and document study. Data sources are primary data and secondary data. Data analysis is carried out using descriptive analysis techniques and qualitative analysis. Results/Findings: The results of the research showed that the quality of the website of the Ministry of Communications and Informatics of the City of Mataram in the Public Information Service has been quite well seen from the three dimensions of Alvaro Rocha's theory of content quality, service, and technical dimensions. Some of the problems found include a lack of socialization towards society, insufficient IT managers/networks, and cyber attacks that are still likely to occur at all times. Conclusion: Based on the findings, the study recommends that the municipal government of the city of Mataram socialise more intensively related to the Diskominfo website of the West Nusa Tenggara Province, carry out work evaluations, recruitment of human resources, and improve the security of the website. This is expected to increase accessibility and effectiveness in providing public information services to the public.*

Keywords: *Quality, Website Diskominfo Kota Mataram, Public Information, Societ*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penelitian ini membahas tentang analisis kualitas website dalam pelayanan informasi publik di kota Mataram, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Konsep utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas website dan pelayanan informasi publik. Kualitas website dipandang sebagai faktor penting dalam memberikan informasi publik yang mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat. Sedangkan pelayanan informasi publik merupakan tanggung jawab pemerintah untuk memberikan akses informasi yang mudah dan cepat kepada masyarakat. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kualitas website Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram dalam menyampaikan informasi publik. Lokasi penelitian untuk peneliti mendapatkan data adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Barat. **Metode:** Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan studi dokumen. Sumber data penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis deskriptif dan analisis kualitatif. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Website Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram Dalam Pelayanan Informasi

Publik sudah cukup berjalan dengan baik dilihat dari tiga dimensi dari teori Alvaro Rocha yaitu dimensi kualitas isi, layanan, dan teknis. Beberapa masalah yang ditemukan antara lain adanya kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat, pengelola IT/jaringan yang belum cukup memadai, dan Serangan *cyber* yang masih berpeluang untuk terjadi tiap saat. **Kesimpulan:** Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan agar pemerintah daerah Kota Mataram sosialisasi lebih intens terkait website Diskominfo Provinsi Nusa Tenggara Barat, melaksanakan evaluasi kerja, rekrutmen sumber daya manusia, dan meningkatkan kembali keamanan situs website. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan aksesibilitas dan efektivitas dalam memberikan pelayanan informasi publik kepada masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas, Website Diskominfo Kota Mataram, Informasi Publik, Masyarakat

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintahan yang otonom adalah penyelenggaraan pemerintahan yang mempunyai tujuan antara lain: mendekati asas kerakyatan sedekat mungkin, mengurus urusan yang nyata merupakan urusan dalam bentuk partisipasi yang luas, dan terorganisir serta terkontrol secara efektif oleh masyarakat; dan melaksanakan sebanyak mungkin urusan efisiensi dalam lapangan pemerintahan untuk membina kesejahteraan masyarakat dalam negara yang berkonsep kesejahteraan (*welfare state*). E. Koswara (2000) menjelaskan bahwa ilmu pemerintahan adalah ilmu yang menyelenggarakan studi tentang bagaimana cara pemerintah negara itu disusun dan difungsikan secara baik untuk mewujudkan apa yang menjadi tujuan Negara (Napitupulu, 2007). Pada dasarnya pembentukan pemerintah daerah digunakan sebagai peningkatan mutu pelayanan publik untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat sebagai sarana pendidikan politik di tingkat lokal (Sarman dan Mohammad Taufik Makarao, 2012). Sistem pemerintahan di Indonesia yang menggunakan sistem otonomi daerah yang diberlakukannya hak, wewenang, dan kewajiban pada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Salah satu contoh otonomi daerah yang akan dibahas lebih dalam adalah otonomi daerah di Kota Mataram. Otonomi daerah diharapkan mampu memberi upaya agar pemerintah daerah dapat mensejahterakan masyarakat daerahnya sesuai dengan kondisi dan kebutuhan daerah masing-masing. Menjalankan Otonomi Daerah harus diupayakan untuk menciptakan pemerintahan yang baik atau sering kita dengar istilah *good governance* dibuatlah aturan lebih lanjut mengenai peraturan, hak, dan kewajiban pemerintah daerah. Hal itu termuat dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Adanya Peraturan Daerah atau Undang-Undang tersebut adalah untuk menciptakan ketertiban dalam menjalankan hidup berbangsa dan bernegara. Peraturan atau Undang-Undang memiliki sanksi yang sifatnya mengikat kepada individu atau masyarakat. Oleh sebab itu sangat diperlukan Undang-undang untuk mengatur kehidupan masyarakat. Berdasarkan Pasal 58 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, dan sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 57, penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dengan pedoman dalam asas penyelenggaraan pemerintahan negara yang meliputi Asas Kepastian hukum, Tertib Penyelenggaraan Negara, Kepentingan Umum, Keterbukaan, Proporsionalitas, Profesional, Akuntabilitas, Efisiensi, Efektivitas, Keadilan.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

demografi pengunjung website Dinas Komunikasi dan Informatika kota Mataram Tahun 2022. Terhitung bulan Mei hingga Oktober 2022, demografi pengunjung website mengalami fluktuasi sehingga mengakibatkan corak identitas. Jika meninjau dari variabel jenis kelamin, pada Bulan Mei, dari 475 orang yang mengunjungi website, lebih dari setengah adalah wanita. Selanjutnya di Bulan Juni, sebanyak 56 persen pengunjung adalah wanita, sisanya pria. Lalu pada Bulan Juli, 66 persen pengunjung website juga masih didominasi wanita, sisanya pria. Selanjutnya data pada Bulan Agustus juga menunjukkan corak yang sama yaitu 53 persen pengunjung adalah wanita, baru sisanya adalah pria. Pola yang sama juga masih berulang di Bulan September di mana 55 persen pengunjung

website adalah wanita serta di Bulan Oktober, pengunjung dengan jenis kelamin wanita juga masih berkisar di angka 53 persen. Dari data yang diperoleh tersebut dapat diperoleh kesimpulan bahwa selama enam bulan berturut turut di tahun 2022, pengunjung Website Diskominfo Kota Mataram adalah wanita. Pengunjung wanita selalu mendominasi dengan angka lebih dari setengah jumlah pengunjung, yaitu berkisar di angka 53 % - 66 %. Untuk variabel kategori usia juga terdapat keberagaman jumlah pengunjung. Pada Bulan Mei, pengunjung dengan usia 20 – 30 tahun mendominasi jumlah pengunjung mencapai 250 orang, baru sisanya dibagi dua antara pengunjung usia 30 – 40 tahun dan usia 40 tahun ke atas. Pada Bulan Juni, pola yang sama terulang kembali, penduduk dengan usia 20-30 tahun menduduki lebih dari setengah, yaitu 53 persen, populasi pengunjung, baru sisanya sebesar 43 persen datang dari pengunjung berusia 30-40 tahun dan sisanya sebesar 4 persen adalah pengunjung dengan usia 40 tahun ke atas. Pada Bulan Juli, sebanyak 214 orang dari total pengunjung juga berusia 20-30 tahun, 133 pengunjung berusia 30-40 tahun dan sisanya 99 pengunjung berusia 40 tahun ke atas. Selanjutnya data pada Bulan Agustus, dari keseluruhan 519 pengunjung, 272 orang di antaranya berusia 20 – 30 tahun, 151 orang berusia 30-40 tahun, dan sisanya berusia di atas 40 tahun. Lalu pada Bulan September dengan total pengunjung terbanyak selama Mei – Oktober yang mencapai 636 orang, 42 persen di antaranya adalah pengunjung dengan usia 20-30 tahun, 39 persen adalah pengunjung berusia 30-40 tahun dan hanya 19 persen yang berusia 40 tahun ke atas. Dan di bulan terakhir di mana data diambil, yaitu Bulan Oktober 2022, dari keseluruhan 566 pengunjung, lebih dari setengah populasi pengunjung yakni 53 persen adalah pengunjung dengan demografi usia 20-30 persen, 35 persen sisanya yakni pengunjung berusia 30-40 tahun, dan 12 persen adalah pengunjung dengan usia 40 tahun ke atas. Dari variabel kategori usia tersebut, dapat kita simpulkan bahwa selama kunjungan dari Bulan Mei hingga Bulan Oktober Tahun 2022, pengunjung website Diskominfo Kota Mataram selalu didominasi oleh Generasi Milenial Awal, Menengah, dan Generasi Z yang memenuhi rentang usia 20 hingga 30 tahun. Sementara Generasi Milenial Akhir juga cukup banyak mengunjungi Website Diskominfo Kota Mataram. Hal ini terlihat dari angka kunjungan mereka yang selalu di atas 30 persen dari total keseluruhan pengunjung di setiap bulannya. Tidak terlalu banyak Generasi X dengan rentang usia 40 tahun yang mengunjungi Website Diskominfo Kota Mataram. Terbukti dari jumlah pengunjung yang sering di bawah angka 25 persen, bahkan di Bulan Juni hanya mencapai 2 persen. Terkait dengan permasalahan yang sudah diuraikan di atas, kegunaan sebuah website pemerintah yang digunakan untuk menyampaikan informasi menjadi sangat penting. Untuk itu dibutuhkan kontribusi dan keinginan yang kuat serta kerja sama dari pemerintah untuk dapat menyampaikan informasi kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, penelitian (Dinda Nurshabrina, 2018) berjudul Pemanfaatan *Website* Dinas Komunikasi dan Informatika Asahan dalam menyebarkan Informasi Internetsehat di Kabupaten Asahan menyatakan bahwa Penelitian ini mendapatkan bahwa konten- konten yang terdapat di *website* tersebut masih belum sering *upload* sehingga masyarakat tidak perlu paham dengan apa yang diinginkan oleh pemerintah dan keberadaan *website* tersebut belum terlalu diketahui oleh masyarakat. Penelitian Kunto Megantoro, Joko Tri Nugraha, Fadlurahman, 2019 berjudul Efektivitas *Website* Sebagai Media Informasi dalam Konteks Relasi Government to Citizens di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang menyatakan bahwa Penelitian ini menunjukkan bahwa *Website* DPMPTSP Kota Magelang dalam pemberian pelayanan untuk masyarakat sudah cukup efektif baik bertindak sebagai penyedia informasi ataupun pelayanan online. Penelitian Mochammad Abdul Ghofur, 2020 berjudul Efektivitas *Website* unitri.ac.id sebagai Media Informasi Internal Universitas menyatakan bahwa Hasil dari penelitian ini didapatkan masih ada karyawan yang mengeluh terkait informasi yang ditampilkan monoton dan tidak *update*. Kemudian *website* ini juga masih dirasakan kurang cepat untuk bisa diakses sehingga sering lagi dan juga tata kelola *website* yang tidak dipahami oleh karyawan.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penulis yaitu terletak pada Peneliti mengangkat

beberapa penelitian sebelumnya untuk dijadikan sebagai bahan rujukan ataupun perbandingan yang menjelaskan tentang perbedaan dengan penelitian lainnya yang senada. Hasil penelitian sebelumnya merupakan suatu uraian dari hasil penelitian yang sudah pernah dilakukan oleh orang lain dengan fokus pada topik pembahasan yang sama. Penelitian sebelumnya juga memiliki fungsi untuk memperluas dan memperdalam teori yang akan dipakai dalam penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti baru. Penelitian sebelumnya juga berguna untuk mengetahui bagaimana metode penelitian dan hasil-hasil penelitian yang dilakukan.

Research Gap yang akan diisi dalam penelitian ini adalah *empirical gap*. *Empirical Gap* memperlihatkan kesenjangan pada fenomena empiris, dimana adanya kesenjangan terlihat pada hasil penelitian sebelumnya. Penelitian pertama disusun oleh Dinda Nurshabrina seorang mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Program Studi Ilmu Komunikasi. Penelitian kedua yaitu sebuah jurnal yang disusun oleh 3 (tiga) orang peneliti yang diterbitkan dalam jurnal *Transmotive*, vol. 5, Nomor 2 September 2019. Sedangkan penelitian ketiga yakni yang dilakukan oleh mahasiswa Universitas Tribhuwana Tunggaladewi.

1.5 Tujuan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kualitas website Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram dalam menyampaikan informasi publik. Lokasi penelitian untuk peneliti mendapatkan data adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Barat.

II. METODE

Peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif. Pengertian dari penelitian kualitatif merupakan metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dianggap berasal dari masalah sosial (Creswell, 2010:4). Untuk mendukung metode kualitatif yang digunakan, pada penelitian ini menggunakan pendekatan induktif. Maksudnya adalah memungkinkan temuan penelitian muncul dari keadaan umum, tema yang dominan dan signifikan ada di dalam data, tanpa mengabaikan berbagai hal yang muncul oleh struktur metodologisnya (Moleong, 2013:289). Teknik pengumpulan data menggunakan teknik triangulasi yaitu dengan observasi, dokumentasi, dan wawancara. Peneliti melakukan wawancara dengan 10 (sepuluh) orang informan. Analisis data dengan penyajian data, reduksi data, analisis deskripsi serta penarikan kesimpulan. Adapun analisisnya menggunakan teori menurut Alvaro Rocha (2012).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian merupakan hasil perolehan atas penelitian yang telah dilakukan. Hasil tersebut berasal dari kegiatan wawancara, dokumentasi, dan observasi langsung di lapangan yang kemudian akan peneliti gunakan dalam menjawab permasalahan yang sedang diteliti. Hasil penelitian tersebut kemudian akan peneliti paparkan dalam pembahasan.

3.1 Kualitas Website Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram Dalam Menyampaikan Informasi Publik

Dalam menjalankan suatu program di dalam sebuah organisasi pasti terdapat tujuan yang ingin dicapai. Program yang sudah ditetapkan sebelumnya akan dilaksanakan dengan sebaik mungkin agar dalam pelaksanaannya dapat memperoleh hasil yang optimal. Dinas Komunikasi dan Informatika merupakan suatu instansi yang bertugas dalam bidang komunikasi dan informasi. Setiap program yang ditetapkan pasti akan dijalankan nantinya termasuk penyampaian informasi kepada publik. Seiring perkembangan zaman, penyampaian informasi saat ini sudah dilakukan secara *digital* atau *online*. Selain dengan menggunakan media cetak, penyampaian informasi juga dilakukan dengan memanfaatkan media *online* yang ada seperti aplikasi, *website*, *facebook*, *twitter*, *instagram* dan media-media penyampai informasi digital lainnya. *Website* Diskominfo Kota Mataram yang diberikan melalui Diskominfo ini tentunya merupakan konsumsi publik atau masyarakat. Sehingga dalam pengungkahan informasi perlu diperhatikan apakah informasi yang diberikan sudah sesuai dengan SOP atau tidak. Maka dari itu, kualitas dari *website* ini juga menjadi faktor penting dalam menentukan apakah *website* tersebut layak untuk dipublikasikan kepada masyarakat atau tidak. Untuk mengukur kualitas dari *website* Diskominfo Kota Mataram ini, penulis menggunakan teori dari Alvaro

Rocha yaitu Kualitas *Website* (2012) yang memiliki 3 (tiga) dimensi utama yaitu Kualitas Isi (*Content Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Kualitas Teknis (*Technical Quality*).

3.2 Kualitas Isi (Content Quality)

1. Akurasi Informasi

Sebuah informasi dapat dikatakan akurat jika informasi tersebut tidak bias atau menyesatkan, bebas dari kesalahan-kesalahan dan harus jelas mencerminkan maksudnya. Ketidakakuratan sebuah informasi dapat terjadi karena sumber informasi (data) mengalami gangguan atau kesengajaan sehingga merusak atau merubah data-data asli tersebut. Akurasi laporan adalah informasi yang memiliki tingkat kebenaran tinggi dengan sumber informasi jelas serta dapat dipertanggungjawabkan. Akurasi laporan sangat dipengaruhi oleh proses penentuan sumber laporan. Pada *website* Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram terdapat beberapa informasi-informasi yang dipublikasikan dan dapat dilihat oleh masyarakat banyak diantaranya kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh dinas itu sendiri, berita tentang kegiatan Walikota dan Wakil Walikota Kota Mataram serta informasi yang disampaikan melalui media sosial Pemerintah Kota Mataram juga bisa kita lihat pada *website* ini. Berdasarkan hasil dari analisis wawancara dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti terkait akurasi informasi pada *website* Diskominfo Kota Mataram disimpulkan bahwa informasi-informasi tersebut sudah melewati beberapa tahapan untuk dapat memastikan data atau informasi tersebut betul-betul valid dan dapat dipublikasikan kepada masyarakat kota Mataram. Dalam segi akurasi informasi yang disajikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram pada websitenya, informasi tersebut sudah benar-benar dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya dan juga bersumber dari sumber yang dapat dipercaya dan dapat digunakan dan dinikmati oleh masyarakat.

2. Relevansi Informasi

Menurut Rencana (Renstra) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram Tahun 2021-2026 salah satu tantangan yang dihadapi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram adalah masih belum ada sinergitas pengelolaan data dan informasi antar elemen sehingga masih terdapat data dan informasi yang belum komplit, konkrit, benar, valid dan relevan serta *real time*. Berdasarkan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Diskominfo Kota Mataram Tahun 2022 dan hasil observasi pada *website* Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram informasi yang terdapat pada website tersebut sejauh ini sudah saling berkaitan antar satu sama lain atau relevan. Informasi di dalamnya juga beragam macamnya seperti kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Kominformasi itu sendiri atau kegiatan internal, serta pencapaian Kota Mataram sehingga dapat dilihat oleh masyarakat Kota Mataram. Relevansi informasi yang terdapat pada website tersebut sudah cukup baik sehingga bisa memudahkan masyarakat yang ingin mendapatkan informasi terkait Diskominfo ataupun informasi-informasi lainnya. Berdasarkan hasil dari analisis wawancara dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti terkait relevansi informasi pada *website* Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram. Informasi yang diberikan saling berkaitan dan tidak bertentangan antar satu dengan yang lainnya. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan yaitu relevansi informasi-informasi yang ada pada website Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram sudah cukup baik.

3. Kelengkapan Informasi

Berdasarkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Portal dan Situs *Web* Badan Pemerintahan di situ dikatakan bahwa kelengkapan-kelengkapan informasi yang harus ada pada *website* badan Pemerintah yakni ada 8 (delapan) poin berdasarkan pada Pasal 13 huruf a sampai dengan huruf h. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti terkait dari segi kelengkapan informasi yang ada pada website tersebut sudah dilengkapi oleh pihak-pihak yang mengelola website tersebut seperti pranata komputer dan pranata humas serta kepala bidang komunikasi dan informasi publik dan juga pihak-pihak lainnya yang mengelola website ini. Kelengkapan informasi yang ada pada website Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram sudah lengkap sesuai dengan peraturan yang ada sudah memenuhi poin-poin yang harus ada dalam suatu web badan pemerintahan. Berdasarkan hasil analisis wawancara dan pengamatan di lapangan sewaktu melaksanakan penelitian, peneliti mendapatkan bahwa informasi-informasi yang ada pada

website tersebut sudah cukup lengkap. Kelengkapan informasi yang ada pada *website* Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram sudah cukup baik sehingga *website* Diskominfo Kota Mataram dapat dikatakan sudah cukup dalam menyampaikan informasi publik di Kota Mataram.

4. Pembaruan Informasi

Informasi-informasi atau berita yang terdapat pada *website* Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram jika diperhatikan dan dilihat dari struktur data pada *website* tersebut terbagi atas 2 (dua) jenis struktur data yakni data statis dan data dinamis. Data statis merupakan data yang memuat informasi yang mana informasi tersebut jarang untuk dilakukan perbaruan dalam waktu yang singkat, akan tetapi informasi-informasi tersebut akan diperbarui secara berkala. Contoh dari data statis ini antara lain profil daerah dan profil pemerintahan Kota Mataram, visi dan misi Kota Mataram dan sejarah Kota Mataram. Berdasarkan hasil analisis wawancara dan observasi terkait pembaruan informasi pada *website* Diskominfo Kota Mataram bahwasanya konten-konten yang ada pada *website* Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram tersebut selalu dilakukan pembaruan-pembaruan dan sudah diperhatikan agar menjadikan *website* tersebut dapat menjadi salah satu media untuk masyarakat Kota Mataram mendapatkan informasi yang terbaru seputar Diskominfo ataupun seputar Kota Mataram.

3.3 Kualitas Layanan

1. Keamanan

Keamanan dari sebuah *website* merupakan hal yang sangat penting dalam membangun sebuah *website* yang berkualitas. Hal ini tentunya dilatarbelakangi dengan kondisi dunia sekarang yang serba maju dan kemajuan teknologi yang semakin pesat, banyak tindak kriminal yang terjadi terkait pembobolan dan pencurian data yang ada pada *website*. Berdasarkan beberapa hasil wawancara dan observasi di atas, peneliti menyimpulkan bahwa tingkat keamanan dari *website* Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram perlu ditingkatkan. Berbagai serangan yang mungkin terjadi seperti Malware, Deface Website dan DDos Attack harus dihindari sehingga dapat meminimalisir resiko kehilangan data-data yang ada di dalamnya.

2. Privasi

Privasi dari pengunjung *website* merupakan hal yang penting untuk diperhatikan bagi pihak pengelola *website*. Masyarakat tentunya melakukan kunjungan ke *website* tersebut tentunya tidak hanya sekedar melihat tampilan dari *website* tersebut ataupun sekedar membaca berita-berita yang ada di *website* tersebut. Data-data seperti Nomor Induk Kependudukan, Nomor *handphone* maupun komentar-komentar yang jelek ataupun komentar yang memuat kata-kata cacian makian serta data lainnya yang digunakan untuk dapat mendapatkan pelayanan dari Dinas terkait tentunya tidak boleh sampai bocor dan diketahui oleh banyak orang. Berdasarkan hasil analisis wawancara dan observasi terkait privasi dari pengguna yang mengakses *website* tersebut peneliti menarik kesimpulan bahwa privasi dari pengunjung *website* ini sudah baik, hal tersebut bisa dilihat dari tidak adanya data-data pribadi ataupun hal-hal yang seharusnya tidak sampai kepada orang banyak, aman tersimpan pada server Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram.

3. Waktu Respon

Waktu respon yang baik bagi sebuah *website* tentunya menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Hal tersebut dapat mempengaruhi kesan pertama yang didapatkan pengunjung ketika mengakses sebuah *website* karena setiap pengunjung yang mengakses *website* hendak mencari informasi dalam waktu yang cepat. Berdasarkan hasil analisis wawancara dan observasi terkait waktu respon dari *website* Diskominfo Kota Mataram, dapat disimpulkan bahwasanya *website* Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram sudah memiliki waktu respon yang baik, loading yang cepat dan menjadikan para pengunjung mendapatkan berita dan informasi yang diinginkan dengan cepat.

3.4 Kualitas Teknis

1. Mesin Pencari

Mesin pencari atau *search engine* merupakan sebuah program komputer yang memiliki fungsi untuk membantu memudahkan pengguna dalam mencari berkas-berkas ataupun informasi-informasi yang tersimpan pada layanan *World Wide Web* atau *news group* ataupun pada *web* BadanPemerintah.

2. Kompatibilitas Browser

Kompatibilitas *Browser* merupakan kemampuan atau fleksibilitas dari situ *web* itu sendiri, skrip, aplikasi *web* agar dapat dibuka ataupun berfungsi pada berbagai *browser web* yang ada seperti *Google Chrome*, *Mozilla Firefox*, *Safari*, dan *Microsoft Edge*. Hal tersebut merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan dalam sebuah *web* yang kita buat. Berdasarkan analisis dari hasil wawancara dan observasi di atas yang dilakukan oleh peneliti terkait kompatibilitas browser *website* Diskominfo Kota Mataram disimpulkan bahwa *website* Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram dapat diakses menggunakan berbagai macam jenis browser. Hal tersebut tentunya sangat memudahkan seluruh kalangan masyarakat atau pengunjung *website* untuk dapat mengakses *website* tersebut.

3.5 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Kebaharuan penelitian ini dibandingkan dengan tiga penelitian sebelumnya adalah pada penelitian ini ditemukan informasi-informasi yang disajikan pada *website* Diskominfo Kota Mataram sebelum dipublikasikan telah dilakukan beberapa tahapan- tahapan untuk dapat memastikan informasi tersebut betul-betul dapat dipertanggungjawabkan di kemudian hari dengan mengadakan rapat. Diskominfo Kota Mataram Tahun 2022, sebelum informasi diunggah dilakukan pengecekan berulang sebelum selanjutnya akan dipublikasikan oleh admin di *website*. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram berusaha untuk dapat memberikan informasi-informasi yang dapat dipercaya, informasi yang berasal dari sumber-sumber terpercaya sehingga masyarakat Kota Mataram bisa mendapatkan informasi-informasi yang benar dan terbebas dari berita-berita hoaks. Berdasarkan hal ini maka dapat dilihat bahwa program yang dijalankan cukup maksimal.

3.6. Diskusi Temuan Menarik Lainnya (opsional)

Melaksanakan sosialisasi secara berkala kepada masyarakat Kota Mataram tentang keberadaan *website* tersebut agar masyarakat menjadi tahu dan memiliki sumber yang dapat dipercaya untuk mencari berita ataupun informasi yang dibutuhkan selain dari media-media lainnya seperti media sosial. Melaksanakan evaluasi kerja setiap 1 (satu) bulan sekali terhadap pelaksanaan kegiatan dan kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Mataram yang merupakan bukti pencapaian rencana aksi serta perjanjian kinerja Perangkat Daerah. Serta adanya pemberian sanksi apabila ada yang tidak sesuai dengan perjanjian kerja.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Penulis di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram terkait Analisis Kualitas *Website* dalam pelayanan Informasi Publik di Kota Mataram dengan menggunakan teori Kualitas *Website* dari Alvaro Rocha (2012) yang terdiri dari 3 (tiga) dimensi yaitu Kualitas isi (*Content Quality*), Kualitas Layanan (*Services Quality*), Kualitas Teknis (*Technical Quality*), melalui hasil wawancara serta data-data yang diperoleh selama penelitian, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut :Berdasarkan rumusan masalah yaitu mengenai kualitas *website* Dinas Komunikasi dan Informatika dalam menyampaikan informasi di Kota Mataram, penulis mendapatkan berbagai macam jawaban berdasarkan 3 dimensi dari teori yang penulis gunakan yaitu teori Alvaro Rocha (2012). Kemudian dari jawaban di setiap dimensi, penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan, diantaranya yaitu: Kualitas Isi (*Content Quality*) Kualitas isi yang disajikan dan ditampilkan pada *website* Diskominfo Kota Mataram pada bagian akurasi sudah sangat baik dengan tetap mengunggah berita sesuai dengan keadaan yang ada, kemudian memiliki relevansi dengan kebutuhan masyarakat dan memiliki pembaharuan informasi secara berkala. Kualitas Layanan (*Service Quality*), Dari segi kualitas layanan *websitenya* dapat dikatakan sudah cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari keamanan *website* yang sudah menggunakan sertifikat *SSL*

dan *https*, namun masih terdapat aktivitas hacker yang dapat segera ditangani oleh pihak Diskominfo Kota Mataram. Dari segi privasi pengunjung *website* tersebut juga sudah terjaga dengan baik, serta waktu respon dari *website* yang baik. Kualitas Teknis (*Technical Quality*), Kualitas teknis pada *website* Diskominfo Kota Mataram sendiri sudah sangat baik. Mulai dari *website* yang bisa diakses dengan mudah di berbagai browser dan tidak didapatinya tautan yang rusak pada *website*. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa *Website* Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram sudah cukup baik dalam pelayanan informasi publik di Kota Mataram, hanya saja perlu dilakukan sosialisasi secara berkala kepada masyarakat, serta meningkatkan keamanan server pada *website* tersebut.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*): Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dikekumakan oleh penulis, terdapat beberapa saran yang diharapkan mampu memaksimalkan penerapan *Website* Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram dalam menyampaikan informasi publik di Kota Mataram, yaitu : Melaksanakan sosialisasi secara berkala kepada masyarakat Kota Mataram tentang keberadaan *website* tersebut agar masyarakat menjadi tahu dan memiliki sumber yang dapat dipercaya untuk mencari berita ataupun informasi yang dibutuhkan selain dari media-media lainnya seperti media sosial. Melaksanakan evaluasi kerja setiap 1 (satu) bulan sekali terhadap pelaksanaan kegiatan dan kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Mataram yang merupakan bukti pencapaian rencana aksi serta perjanjian kinerja Perangkat Daerah. Serta adanya pemberian sanksi apabila ada yang tidak sesuai dengan perjanjian kerja. Tetap konsisten dalam memberi pelatihan serta pendampingan setiap bulannya secara rutin kepada para pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram. Memperkuat keamanan *website* dan tetap waspada akan adanya aktivitas *hacking* yang kemungkinan terjadi serta meningkatkan keamanan server untuk meminimalisi serangan *cyber*.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan syukur dan terima kasih kepada Allah SWT, dan Sholawat serta Salam kepada Junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, kepada keluarga khususnya kepada ibu dan Ayah yang senantiasa selalu mendoakan, terima kasih kepada orang-orang terdekat sudah selalu memberikan dukungan kepada saya. Terima kasih kepada dosen pembimbing saya yang telah membimbing saya dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih kepada keluarga besar Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. 2010. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Creswell, J. W. 2015. *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset: Memilih di antara Lima Pendekatan*. Yogyakarta : PT Pustaka Belajar.
- Creswell, John W. 2016. *Research Design : Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Edisi Keempat (Cetakan Kesatu). Yogyakarta : Pustaka pelajar
- Drs. Sarman, Prof. Mohammad Taufik Makarao, 2012. *Hukum Pemerintahan Daerah Di Indonesia*. Pertama ed. Jakarta: PT. RINEKA CIPTA.
- Megantoro, K. (2019). "*Efektivitas Website Sebagai Media Informasi Dalam Konteks Relasi Government To Citizens di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang*". *Jurnal Transformative*

Moleong Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit PT Remaja Rosdakarya

Moleong, J. Lexi. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PenerbitPT Remaja Rosdakarya.

Napitupupu, D. P., 2007. *Menakar Urgensi Otonomi Daerah: Solusi Atas Ancaman Disintegrasi*. Pertama ed. Bandung: PT. Alumni.

Nurshabrina, D. 2018. "*Pemanfaatan website dinas komunikasi dan informatika asahan dalam menyebarkan informasi internet sehat di kabupaten asahan*"

Nurshabrina, D. (2018). "*Pemanfaatan Website Dinas Komunikasi dan Informatika Asahan Dalam Menyebarkan Informasi Internet Sehat di Kabupaten Asahan*"

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

