

**KUALITAS *WEBSITE ECO KIM* DALAM PEMBERIAN INFORMASI  
UNTUK PENGENDALIAN INFLASI  
DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KOTA KENDARI PROVINSI SULAWESI TENGGARA**

Qeis Syahdam  
NPP. 32.0947

*Asdaf Kota Kendari, Provinsi Sulawesi Tenggara  
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan  
Email: [32.0947@praja.ipdn.ac.id](mailto:32.0947@praja.ipdn.ac.id)*

Pembimbing Skripsi: Dr. Layla Kurniawati, M. Pd.

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** *The problem that arises in this study is the lack of socialization regarding the ECO KIM Website to the public. This causes some people to not know the existence or benefits of the website. This lack of information has an impact on the low level of utilization of the website that has been provided, so that the main objective of developing the application, namely providing information for controlling inflation, is not achieved optimally. One of the problems that arise is the lack of socialization of the ECO KIM Website to the community. This causes some people to not know the existence or benefits of the website. This lack of information has an impact on the low level of utilization of the website that has been provided, so that the main objectives of application development are not optimally achieved. The ECO KIM website as a public service medium is present as a solution in providing inflation control information in the city of Kendari related to the price of basic necessities in real-time and as a means of interaction between business actors and consumers.*

**Purpose:** *The purpose of this study is to determine the quality of the ECO KIM website in providing relevant and useful information for inflation control in Kendari City. Method:* *This research uses a qualitative method with a descriptive approach, the location of the research was conducted at the Kendari City Communication and Information Office involving twelve informants with different backgrounds. Data was collected through interviews, documentation and observations. The theory used in analyzing website quality refers to three dimensions according to Alvaro Rocha, namely content quality, service quality, and technical quality.*

**Result:** *The results of the study show that the ECO KIM website is quite effective in providing actual and relevant price information, as well as playing a role in maintaining transparency and market price stability such as providing price information in accordance with market prices. However, several inhibiting factors were found, such as the limitation of data updates and the low digital literacy of some people. Efforts to improve website quality continue to be carried out by Diskominfo through collaboration with market stakeholders and improving service features. Conclusion:* *The conclusion of this study is to optimize the quality of technical services and intensify the socialization of the use of websites to the public as a form of strengthening e-government in controlling regional inflation.*

**Keywords:** *ECO KIM Website, Price Information, Inflation Control, Website Quality, E-Government*

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** *Permasalahan pada penelitian ini adalah kurangnya sosialisasi mengenai Website ECO KIM kepada masyarakat Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara . Tujuan:* *Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas website ECO KIM dalam memberikan informasi yang relevan dan bermanfaat untuk pengendalian inflasi di Kota Kendari. Metode:* *Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif,*

lokasi penelitian di lakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari yang melibatkan dua belas informan dengan latar belakang yang berbeda . Data dikumpulkan melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Teori yang digunakan dalam menganalisis kualitas *website* mengacu pada tiga dimensi menurut Alvaro Rocha, yaitu kualitas isi (*content quality*), kualitas layanan (*service quality*), dan kualitas teknis (*technical quality*). **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa *website* ECO KIM cukup efektif dalam menyediakan informasi harga yang aktual dan relevan, serta berperan dalam menjaga transparansi dan kestabilan harga pasar seperti memberikan informasi harga yang sesuai dengan harga pasar. Namun, ditemukan beberapa faktor penghambat, seperti keterbatasan pemutakhiran data dan rendahnya literasi digital sebagian masyarakat. Upaya peningkatan kualitas *website* terus dilakukan oleh Diskominfo melalui kolaborasi dengan stakeholder pasar dan peningkatan fitur layanan. **Kesimpulan:** Kesimpulan dari penelitian ini adalah optimalisasi kualitas layanan teknis dan intensifikasi sosialisasi penggunaan *website* kepada masyarakat sebagai bentuk penguatan e-government dalam pengendalian inflasi daerah.

**Kata Kunci:** *Website ECO KIM, Informasi Harga, Pengendalian Inflasi, Kualitas Website, E-Government*

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Desentralisasi memberikan otoritas yang luas kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengelola urusan pemerintahan yang menjadi tanggung jawabnya sendiri. Urusan-urusan yang dilimpahkan mencakup berbagai sektor seperti: kesehatan, pendidikan, kesejahteraan sosial, infrastruktur umum, perumahan, penataan permukiman dan ruang, ketertiban dan keamanan umum, perlindungan masyarakat, ketenagakerjaan, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, ketahanan pangan, pertanian, investasi, koperasi, usaha mikro, kecil, dan menengah, transportasi, lingkungan hidup, keluarga berencana dan pengendalian penduduk, statistik, komunikasi dan informasi, pemberdayaan masyarakat serta desa, kepemudaan, olahraga, keamanan informasi, kebudayaan, perpustakaan, kearsipan, perikanan, pariwisata, pertanian, kehutanan, energi, sumber daya mineral, industri, perdagangan, dan transmigrasi (Khairi, H., (2021).

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi memberikan kontribusi yang besar dan berdampak pada segala aspek kehidupan manusia. Dalam perkembangannya teknologi memudahkan aktivitas kerja dalam kehidupan sehari-hari sehingga akan memberikan dampak terhadap efektivitas kerja dan efisiensi waktu (Syam, 2022). Menurut Kurniasih (2023), transformasi dan kemajuan teknologi turut memengaruhi sektor tata kelola pemerintahan. Tujuan utamanya adalah untuk merespons perkembangan teknologi dan informasi yang mendukung pelaksanaan pemerintahan secara profesional dan efisien (*good governance*). Inti dari pelaksanaan pemerintahan terletak pada upaya pemerintah untuk menjadi lebih efektif, efisien, dan transparan, serta menciptakan komunikasi yang harmonis antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta. Salah satu dampak dari penggunaan teknologi yaitu pengendalian inflasi baik berupa *website* untuk melakukan updating data maupun penggunaan teknologi dalam produksi, distribusi dan pemasaran barang sehingga dapat memberikan dampak pada pengendalian inflasi. Dalam pengertiannya *website* adalah kumpulan dari satu atau lebih halaman web yang saling berhubungan dan dapat diakses, melalui internet kapan saja dan dimana saja, terdapat beberapa jenis *website* seperti *website* pemerintah, pribadi, komunitas dan *e-commerce*, dan lainnya tergantung fungsi dan penggunaannya. Supaya sebuah situs web dapat menjadi sumber informasi yang berguna, isinya perlu disajikan secara konsisten, akurat, terpercaya, memiliki kredibilitas, dan didasarkan pada bukti yang valid (Davies, 2025).

Inflasi menjadi salah satu isu krusial di Indonesia yang dapat memengaruhi stabilitas

ekonomi nasional maupun daerah. Data dari Badan Pusat Statistik menunjukkan bahwa inflasi sering kali dipicu oleh momen-momen tertentu seperti hari raya dan fluktuasi harga pangan. Menurut Wang (2014) Kenaikan tekanan inflasi sudah pasti akan berdampak pada jumlah dan biaya penyediaan uang, yang pada akhirnya memengaruhi keseimbangan antara keuntungan dan kerugian dalam menyimpan uang tunai. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang sistematis dan terintegrasi dalam mengendalikan inflasi agar tidak memberikan dampak negatif terhadap daya beli masyarakat (BPS, 2024). Pengendalian inflasi nasional selama lima tahun terakhir menunjukkan keberhasilan melalui sinergi antara TPIP dan TPID dengan program 4K: keterjangkauan harga, ketersediaan pasokan, kelancaran distribusi, dan komunikasi yang efektif. Inovasi teknologi, termasuk dalam bentuk *e-government* dan *website*, menjadi salah satu pilar penting yang mendukung pengendalian inflasi di daerah-daerah. Menurut Yildiz (2007) E-Government merupakan pemanfaatan Internet dan World Wide Web untuk memberikan informasi serta layanan pemerintahan kepada masyarakat.

*Website* ECO KIM merupakan inisiatif dari Pemerintah Kota Kendari melalui Dinas Komunikasi dan Informatika yang bertujuan memberikan informasi harga kebutuhan pokok secara real-time. *Website* ini juga mendukung UMKM dalam memasarkan produk dengan harga bersaing, sehingga berkontribusi terhadap stabilitas harga pasar. Selain menjadi alat informasi, ECO KIM juga berfungsi sebagai platform perdagangan digital yang menghubungkan konsumen dan pelaku pasar. Meskipun memiliki potensi besar, pemanfaatan *website* ECO KIM masih menghadapi berbagai tantangan, seperti minimnya sosialisasi kepada masyarakat dan kurangnya pembaruan data secara berkala. Hal ini berdampak pada rendahnya tingkat kepercayaan dan pemanfaatan oleh masyarakat, sehingga tujuan dari pengembangan sistem informasi ini belum sepenuhnya tercapai.

Dalam konteks *e-government*, *website* seharusnya menjadi jembatan antara pemerintah dan masyarakat dalam menyediakan informasi yang akurat, relevan, dan terkini. Pemerintah daerah memiliki tanggung jawab untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas platform digital seperti ECO KIM, baik dari segi konten, layanan, maupun kualitas teknis, agar dapat menjadi alat bantu yang signifikan dalam pengambilan kebijakan pengendalian inflasi. Berdasarkan urgensi dan relevansi permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai kualitas *website* ECO KIM dalam pemberian informasi untuk pengendalian inflasi di Kota Kendari. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai peran *website* dalam sistem informasi publik serta memberikan masukan bagi optimalisasi pelayanan berbasis teknologi di lingkungan pemerintahan daerah.

## 1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Kesenjangan yang menjadi fokus dalam penelitian ini terletak pada keterbatasan kajian sebelumnya yang belum secara mendalam mengevaluasi kualitas *website* pemerintah sebagai media pengendalian inflasi, khususnya di tingkat daerah. Sebagian besar penelitian terdahulu mengenai *e-government* dan informasi publik cenderung menitikberatkan pada aspek partisipasi masyarakat, transparansi, efektivitas pelayanan, atau pemanfaatan teknologi informasi secara umum, tanpa mengkaji secara spesifik kualitas teknis, isi, dan layanan dari suatu *website* dalam konteks pengendalian harga dan inflasi. Padahal, dalam era digital saat ini, *website* pemerintah seperti ECO KIM memiliki peran strategis dalam menyediakan informasi harga kebutuhan pokok secara *real-time* yang sangat dibutuhkan dalam pengambilan keputusan oleh masyarakat dan pelaku pasar.

Lebih lanjut, meskipun beberapa studi telah membahas pentingnya keterbukaan informasi dan transparansi harga, belum banyak yang secara komprehensif menggunakan kerangka evaluasi kualitas *website* seperti yang dikembangkan oleh Alvaro Rocha. Kerangka ini mencakup tiga dimensi utama yaitu kualitas isi, kualitas layanan, dan kualitas teknis, yang kesemuanya sangat relevan dalam menilai efektivitas sebuah *website* publik dalam

menjalankan fungsinya. Dalam konteks Kota Kendari, penggunaan *website* ECO KIM oleh Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai media informasi pengendalian inflasi merupakan inovasi yang belum banyak dievaluasi dalam penelitian akademik secara mendalam.

Kondisi ini menunjukkan adanya celah penelitian yang signifikan. Penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menelaah lebih dalam bagaimana kualitas *website* ECO KIM mampu memenuhi kebutuhan informasi harga pasar dan mendukung pengendalian inflasi daerah. Melalui pendekatan yang berlandaskan teori Rocha, penelitian ini tidak hanya mengkaji efektivitas *website* dari sudut pandang pengguna dan konten, tetapi juga menilai faktor penghambat dan upaya pengembangan yang dilakukan oleh pemerintah daerah.

Dengan demikian, kontribusi penelitian ini tidak hanya bersifat akademik dalam memperluas kajian tentang kualitas *e-government* berbasis *website*, tetapi juga praktis dalam memberikan rekomendasi yang dapat diterapkan oleh pemerintah daerah, khususnya Diskominfo Kota Kendari, untuk meningkatkan kinerja layanan publik digital yang lebih responsif, akurat, dan berkelanjutan. Penelitian ini sekaligus mendorong penguatan sistem informasi sebagai instrumen penting dalam pengendalian inflasi di daerah melalui sinergi antara teknologi, informasi, dan kebijakan publik yang terintegrasi.

### 1.3 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini menunjukkan pentingnya peran *website* dalam penyebaran informasi publik dan pelayanan masyarakat. Penelitian Marselinus Salvator dan Nanang K. Heremba (2023) mengkaji efektivitas penyebaran informasi melalui *website* oleh Diskominfo Kabupaten Ngada dan menemukan bahwa meskipun sudah berjalan cukup baik, namun belum optimal penelitian ini berfokus pada Menilai efektivitas penyebaran informasi publik melalui *website* yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ngada, berdasarkan teori Duncan (pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi). Mochammad Chafithul Ngulum (2020) melakukan evaluasi kualitas *website* Simontasi Unesa menggunakan metode Webqual dan IPA, dan merekomendasikan peningkatan pada fitur-fitur dengan kinerja rendah namun penting penelitian ini berfokus pada Mengevaluasi kualitas *website* SIMONTASI Unesa dengan metode Webqual dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengetahui area prioritas dalam perbaikan layanan informasi akademik. Ramadhan Aunur Rahman dkk. (2020) meneliti efektivitas informasi melalui *website* Kecamatan Samarinda Ilir dan menyimpulkan bahwa *website* membantu pelayanan publik meski belum maksimal. Buana Handa Wijaya dkk penelitian ini berfokus pada Menilai efektivitas penyediaan informasi melalui *website* Kecamatan Samarinda Ilir dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berdasarkan indikator ketepatan sasaran, sosialisasi, tujuan, dan pemantauan program. (2022) dalam studi kasus *website* bankziska.org menyoroti peran *website* dalam mendukung UMKM dan komunikasi. Penelitian ini berfokus pada Menganalisis penggunaan *website* bankziska.org sebagai media komunikasi efektif dalam penyebaran informasi program-program bantuan modal, dan pengaruhnya terhadap perilaku masyarakat terutama pelaku UMKM.,sedangkan Muhammad Nur Makruf (2021) mengungkapkan bahwa pengelolaan *website* pemerintah Kota Pekanbaru belum maksimal karena kendala manajemen dan SDM. Semua penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian ini, yaitu menekankan fungsi *website* sebagai media informasi publik, meskipun berbeda pada objek, lokasi, dan tujuan spesifiknya Adapun penelitian ini berfokus pada Meneliti pengelolaan *website* pemerintahan Kota Pekanbaru dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat serta mengidentifikasi kendala dalam pengelolaan dan kinerja SDM dalam pengelolaan *website* tersebut..

### 1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Kebaruan ilmiah dalam skripsi ini terletak pada teori dimana pada penelitian ini menggunakan teori dari Alvaro Rocha (2012) yang mengklasifikasikan kualitas *website* ke dalam tiga dimensi kualitas isi, layanan, dan teknis penelitian ini menawarkan pendekatan sistematis yang belum banyak diaplikasikan pada konteks *website* layanan publik di daerah. Kebaruan berikutnya adalah fokus penelitiannya yang menilai kualitas *website* ECO KIM sebagai media penyebaran informasi untuk pengendalian inflasi di tingkat daerah, khususnya Kota Kendari. Penelitian ini menjadi relevan dan inovatif karena mengkaji pemanfaatan teknologi informasi berbasis *e-government* dalam mengatasi masalah ekonomi yang sangat krusial, yaitu inflasi. Dengan menggunakan teori Alvaro Rocha Selain itu, skripsi ini mengungkap keterkaitan langsung antara efektivitas penyampaian informasi harga pasar melalui *website* dan upaya pengendalian inflasi, sesuatu yang belum banyak diulas dalam penelitian terdahulu, sehingga memberikan kontribusi teoritis dan praktis terhadap pengembangan sistem informasi publik dan penguatan kebijakan ekonomi daerah.

### **1.5 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas, faktor penghambat, serta memperbaiki kualitas *website* ECO KIM dalam memberikan informasi untuk pengendalian inflasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari.

## **II. METODE**

Menurut Hakim (2021) dalam penelitian kualitatif di bidang pemerintahan, pengumpulan data dilakukan melalui metode wawancara, observasi, dokumentasi, diskusi kelompok terarah (*Focus Group Discussion*), dan diperkuat dengan teknik triangulasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Tujuannya adalah untuk menggambarkan secara mendalam kualitas *website* ECO KIM dalam memberikan informasi harga sebagai bagian dari upaya pengendalian inflasi di Kota Kendari. Peneliti menggunakan teori Alvaro Rocha (2012) sebagai dasar analisis, yang membagi kualitas *website* menjadi tiga dimensi utama: Kualitas Isi (*Content Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), dan Kualitas Teknis (*Technical Quality*). Informasi dikumpulkan dari dua belas informan dengan latar belakang yang berbeda menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Sumber data dalam penelitian ini dibedakan menjadi data primer dan sekunder, dengan informan dipilih secara purposive. Menurut Gulo dalam (Anufia & Alhamid, 2019:11) instrumen penelitian yaitu pedoman tertulis mengenai pengamatan, atau wawancara, atau daftar pertanyaan, yang telah dipersiapkan oleh peneliti dengan tujuan untuk mendapatkan informasi. Instrumen penelitian mencakup pedoman wawancara, kamera, dan alat tulis. Proses analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari, dengan jadwal yang dirancang sejak awal hingga akhir tahun akademik. Hasil penelitian diharapkan memberikan gambaran yang komprehensif tentang efektivitas *website* ECO KIM dalam mendukung *e-government* dan stabilitas harga di masyarakat.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **3.1 Kualitas Website ECO KIM**

#### **3.1.1 Kualitas Isi (*Content Quality*)**

*Website* ECO KIM menyajikan informasi harga pangan yang dinilai akurat, relevan, dan dapat diandalkan. Informasi yang dimuat berasal dari sumber terpercaya seperti admin

pasar dan telah melalui proses verifikasi. Tingginya jumlah pengunjung *website* lebih dari 40.000 menunjukkan bahwa masyarakat memanfaatkan informasi tersebut secara aktif untuk mengetahui harga-harga pangan di pasar lokal dan sebagai media jual beli daring. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, aspek akurasi, relevansi, dan kelengkapan informasi telah terpenuhi dengan baik.

Namun demikian, dimensi pembaruan atau update data masih menjadi kelemahan yang signifikan. Terdapat keterlambatan dalam pemutakhiran informasi harga, yang disebabkan oleh keterbatasan jumlah dan kapasitas sumber daya manusia yang mengelola *website*, terutama admin pasar yang tidak memiliki status kepegawaian tetap. Kondisi ini membuat proses pembaruan data tidak berjalan secara konsisten dan tepat waktu, sehingga mengurangi efektivitas informasi yang disampaikan oleh *website* ECO KIM.

### **3.1.2 Kualitas Layanan (Service Quality)**

Alvaro Rocha (2012) juga menekankan pentingnya mengevaluasi Kualitas Layanan suatu situs *web*. Hal ini mencakup bagaimana staff operator *website* ECO KIM kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara memberikan layanan informasi kepada masyarakat melalui *Website* ECO KIM. Kualitas layanan dari *website* ECO KIM ditinjau melalui indikator keandalan dan daya tanggap. Meskipun layanan informasi yang diberikan sudah berjalan dengan cukup baik, masih terdapat kendala dalam hal keandalan, terutama terkait jumlah dan kompetensi SDM pengelola. Mayoritas pegawai belum memiliki latar belakang pendidikan atau keahlian di bidang teknologi informasi. Hal ini menyebabkan pengelolaan *website* belum maksimal, termasuk dalam hal pemrosesan dan penyajian informasi secara cepat dan tepat.

Dalam hal daya tanggap, Diskominfo Kota Kendari telah berupaya memberikan pelatihan berkala serta menjalin kerja sama dengan vendor layanan untuk memperbaiki sistem dan meningkatkan kapasitas pengelola. Meskipun respons terhadap masalah teknis sudah dilakukan, efektivitas layanan masih dipengaruhi oleh struktur organisasi dan keterbatasan internal. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan sangat bergantung pada penguatan kapasitas SDM dan sistem pendukung yang lebih stabil dan terorganisir.

### **3.1.3 Kualitas Teknis (Thecnical Quality)**

Dari aspek teknis, *Website* ECO KIM dinilai cukup baik dalam hal kegunaan dan aksesibilitas. *Website* ini memiliki tata letak yang rapi, navigasi yang mudah dipahami, serta fitur-fitur yang mendukung kebutuhan masyarakat akan informasi harga pangan. Menurut wawancara dengan berbagai pihak, penggunaan bahasa yang sederhana dan fitur yang interaktif menjadikan *website* ini mudah digunakan, baik oleh masyarakat umum maupun oleh pengelola pasar. Hal ini mendukung transparansi informasi dan optimalisasi sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Meski demikian, kualitas teknis masih memerlukan penguatan, terutama pada kecepatan akses dan stabilitas sistem. Upaya peningkatan terus dilakukan oleh pihak Diskominfo bersama Forum KIM, termasuk melalui penyempurnaan tampilan antarmuka dan peningkatan infrastruktur teknis. Analisis terhadap perilaku pengguna juga dilakukan untuk mengevaluasi dan menyesuaikan fitur *website* agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dapat di katakan bahwa kualitas teknis pada *website* ECO KIM telah berjalan maksimal, ini dapat di lihat dari pendapat masyarakat hingga sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari yang mengatakan hal yang sejalan terkait manfaat saat menggunakan *website* serta kemudahan dalam mengakses *website*.

## **3.2 Faktor Penghambat *Website* ECO KIM dalam pemberian informasi untuk pengendalian inflasi di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara**

Salah satu hambatan utama dalam operasional *website* ECO KIM adalah keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang menangani pengelolaan konten dan teknis situs. Banyak administrator yang ditugaskan tidak memiliki latar belakang pendidikan atau keahlian di bidang teknologi informasi, dan sebagian besar merupakan pegawai yang ditunjuk tanpa mempertimbangkan kesesuaian kompetensi. Hal ini mengakibatkan proses pembaruan data menjadi kurang optimal. Selain itu, sebagian admin berasal dari luar instansi resmi pemerintah sehingga tingkat keterikatannya rendah, yang berdampak pada kesinambungan pengelolaan informasi.

Kekurangan tenaga kerja yang kompeten menyebabkan keterlambatan dalam mengunggah data harga dari pasar-pasar di Kendari. Minimnya pelatihan serta kurangnya kemampuan komputerisasi para admin memperparah situasi, apalagi bagi admin pasar yang tidak memiliki status sebagai pegawai negeri. Dalam rangka mengatasi kendala ini, Diskominfo Kota Kendari menjalin kerja sama dengan vendor penyedia layanan *website* untuk memberikan pelatihan dan dukungan teknis kepada para admin baik yang berada di instansi maupun yang bertugas di pasar.

Hambatan lainnya adalah kurangnya literasi digital di kalangan masyarakat pengguna, sehingga pemanfaatan *website* belum maksimal. Informasi yang tidak cepat diperbarui juga berisiko menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap akurasi data harga yang disediakan. Untuk itu, diperlukan perbaikan berkelanjutan baik dari sisi teknis maupun sumber daya, serta upaya edukasi kepada masyarakat agar mereka lebih siap memanfaatkan layanan digital seperti *website* ECO KIM sebagai bagian dari strategi pengendalian inflasi daerah.

### **3.3 Upaya Yang Digunakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari Untuk Memperbaiki Kualitas *Website* ECO KIM Dalam Memberikan Informasi Harga Pangan di Kota Kendari**

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari telah melakukan berbagai langkah untuk meningkatkan mutu konten *Website* ECO KIM. Salah satu langkah utama yang dilakukan adalah mengoptimalkan pembaruan data harga pangan agar informasi yang ditampilkan tetap akurat, sahih, dan sesuai dengan kondisi terbaru. Untuk mendukung hal ini, integrasi data antara pasar-pasar dan instansi terkait diperkuat. Selain itu, dinas juga menyediakan peralatan dan perangkat yang lebih memadai guna mempercepat proses pengelolaan serta pembaruan data di situs tersebut. Dalam rangka meningkatkan mutu layanan, perhatian utama difokuskan pada penguatan kompetensi sumber daya manusia. Dinas Komunikasi dan Informatika menyelenggarakan program pelatihan dan pembekalan bagi para administrator *website*, baik di lingkungan internal dinas maupun di setiap pasar. Upaya ini tidak hanya bertujuan menambah jumlah tenaga dengan latar belakang teknologi informasi, tetapi juga untuk menumbuhkan semangat kerja dan kreativitas para admin, sehingga mereka dapat menyajikan informasi kepada masyarakat secara lebih cepat, profesional, dan responsif.

Di sisi lain, peningkatan aspek teknis dari situs web juga menjadi fokus utama. Dinas tengah mengupayakan penyempurnaan desain dan fitur *Website* ECO KIM agar lebih mudah digunakan dan memiliki waktu muat yang lebih cepat. Selain itu, mereka menganalisis perilaku pengguna terhadap konten yang ada guna menemukan kekurangan dan melakukan pembaruan yang relevan. Upaya-upaya ini ditujukan untuk menarik lebih banyak minat masyarakat dalam mengakses informasi melalui *Website* ECO KIM, sebagai bagian dari strategi digital dalam pengendalian inflasi

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

Penelitian ini mengungkap bahwa kualitas *Website* ECO KIM yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari belum sepenuhnya optimal dalam

menyajikan informasi harga pangan yang akurat dan relevan untuk pengendalian inflasi. Berdasarkan teori Alvaro Rocha (2012) yang membagi kualitas *website* ke dalam tiga dimensi yakni Kualitas Isi, Kualitas Layanan, dan Kualitas Teknis, temuan menunjukkan bahwa meskipun informasi yang ditampilkan umumnya akurat, terdapat keterlambatan dalam pembaruan data harga serta belum adanya kesinambungan pembaruan yang terjadwal. Selain itu, partisipasi dari pasar dan instansi pendukung belum merata, menyebabkan inkonsistensi dalam kelengkapan informasi.

Jika dibandingkan dengan studi sebelumnya, misalnya oleh Marselinus & Heremba (2023) tentang efektivitas penyebaran informasi publik melalui *website* pemerintah daerah, skripsi ini menunjukkan kesamaan dalam penggunaan *website* sebagai instrumen transparansi informasi publik. Namun, berbeda dari penelitian tersebut yang menunjukkan sistem sudah terintegrasi dengan baik, penelitian ini justru menyoroti kendala dalam sumber daya manusia, di mana kurangnya tenaga terampil dalam pengelolaan teknologi informasi menjadi penghambat utama. Penelitian ini juga menambahkan dimensi kontekstual baru dengan melihat kondisi literasi digital masyarakat serta keterbatasan infrastruktur di tingkat lokal.

Pendekatan penelitian ini memiliki keunikan karena menggunakan teori kualitas *website* secara menyeluruh sebagai dasar analisis, dengan fokus khusus pada penyediaan layanan informasi publik yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat lokal. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang cenderung menekankan pada aspek teknis dan fungsionalitas semata, studi ini memperluas analisis hingga ke hubungan antar pemangku kepentingan serta strategi institusional yang digunakan untuk mengoptimalkan peran *website* sebagai instrumen pengendalian inflasi. Oleh karena itu, temuan dalam penelitian ini tidak hanya memperkuat hasil-hasil sebelumnya, tetapi juga menawarkan perspektif baru dalam memahami penerapan *e-government* yang berorientasi pada kebutuhan lokal, khususnya dalam penyediaan informasi harga pangan.

### **3.5 Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Temuan menarik lainnya dari penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan *website* ECO KIM sebagai media pengendalian inflasi di Kota Kendari tidak hanya bergantung pada kecanggihan fitur teknisnya, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh tingkat literasi digital masyarakat. Meskipun *website* telah menyediakan informasi harga secara real-time dan memiliki potensi besar dalam menjaga stabilitas pasar, masih banyak masyarakat yang belum memanfaatkannya secara optimal karena keterbatasan pengetahuan dan kebiasaan menggunakan teknologi digital. Selain itu, keterlibatan aktif stakeholder pasar, seperti pengelola pasar dan pelaku UMKM, terbukti penting dalam menjaga akurasi data dan keberlanjutan informasi yang disediakan, yang menunjukkan bahwa kolaborasi antar pihak menjadi kunci efektivitas sistem. Penelitian ini juga menemukan bahwa sebagian masyarakat masih lebih mempercayai informasi dari pasar fisik dibandingkan dari platform digital, khususnya di kalangan pengguna yang lebih tua, sehingga diperlukan strategi komunikasi publik dan edukasi digital yang lebih intensif untuk membangun kepercayaan serta mendorong adopsi teknologi secara menyeluruh dalam mendukung program *e-government* daerah.

## **IV. KESIMPULAN**

Peneliti menyimpulkan bahwa *website* ECO KIM cukup efektif dalam memberikan informasi harga kebutuhan pokok secara real-time dan relevan, serta berperan dalam menjaga transparansi dan kestabilan harga di pasar Kota Kendari. Sesuai dengan teori yang peneliti gunakan yaitu Alvaro Rocha (2012), *website* ini telah memenuhi aspek kualitas isi, layanan, dan teknis meskipun masih terdapat kendala seperti keterlambatan pembaruan data dan

rendahnya literasi digital masyarakat. Faktor penghambat utama terletak pada keterbatasan SDM pengelola dan kurangnya sosialisasi kepada publik. Untuk mengatasi hambatan tersebut, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari telah melakukan sejumlah upaya seperti peningkatan fitur layanan, kolaborasi dengan *stakeholder* pasar, dan edukasi penggunaan *website*. Secara keseluruhan, optimalisasi kualitas teknis dan intensifikasi sosialisasi menjadi kunci penguatan peran ECO KIM sebagai bentuk implementasi *e-government* dalam pengendalian inflasi daerah.

**Keterbatasan Penelitian.** Salah satu keterbatasan utama dalam penelitian ini adalah terbatasnya cakupan waktu pengumpulan data yang hanya berlangsung selama kurang lebih satu bulan. Hal ini berdampak pada keterbatasan dalam menggali dinamika aktual yang berlangsung secara berkelanjutan dalam pemanfaatan *website* ECO KIM, terutama terkait perubahan perilaku pengguna dan efektivitas sistem informasi dalam jangka panjang. Padahal, untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif terhadap kualitas *website* dalam pengendalian inflasi, idealnya dibutuhkan waktu observasi yang lebih panjang, minimal dua hingga tiga bulan, agar berbagai siklus pembaruan data, interaksi antara pengelola dan pengguna, serta respon kebijakan dari pemerintah daerah dapat terpantau secara menyeluruh. Keterbatasan waktu ini juga membatasi ruang peneliti untuk melakukan triangulasi data secara lebih mendalam dengan berbagai pihak terkait, seperti masyarakat pengguna, pelaku pasar, dan pemangku kebijakan di lingkungan pemerintah daerah.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Peneliti menyadari bahwa temuan dalam penelitian ini masih bersifat awal dan memiliki ruang yang luas untuk pengembangan lebih lanjut. Oleh karena itu, disarankan agar penelitian selanjutnya difokuskan pada analisis yang lebih mendalam terkait dampak penggunaan *website* ECO KIM terhadap perubahan perilaku konsumen dan produsen dalam pengambilan keputusan ekonomi sehari-hari. Penelitian lanjutan juga dapat menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur secara empiris hubungan antara intensitas penggunaan *website* dan tingkat stabilitas harga di pasar. Selain itu, studi komparatif antara Kota Kendari dan daerah lain yang menerapkan platform serupa dapat memberikan wawasan lebih luas mengenai efektivitas teknologi informasi dalam pengendalian inflasi lokal. Penelitian mendatang juga dapat mengangkat topik literasi digital masyarakat dan pengaruhnya terhadap keberhasilan implementasi *e-government*. Tidak kalah penting, eksplorasi terhadap dimensi kebijakan dan dukungan kelembagaan dari pemerintah daerah dapat memperkuat pemahaman mengenai faktor-faktor yang menunjang keberlanjutan layanan digital publik di sektor pengendalian inflasi.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama penulis tujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Kendari beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta kepada seluruh pihak yang telah membantu, mendukung, dan berkontribusi dalam kelancaran serta kesuksesan pelaksanaan penelitian ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

Anufia, B., & Alhamid, T. (2019). Instrumen Pengumpulan Data.

BPS. (2024). Tingkat inflasi harga konsumen nasional tahunan (Y-on-Y). <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/1/OTE1IzE=/annually-national-consumer-price-inflation-rate--y-on-y--sup1-sup--2022-100-.html> BPS Kota Kendari. (2024). Berita resmi statistik Kota Kendari. <https://web-api.bps.go.id>.

- Davies, L. M., Lai, J., Tofts, L., Nguyen, D., McCulloch, S., Williams, C. M., & Pacey, V. (2025). Websites parents' access for information regarding their child's chronic lower limb pain: A qualitative study. *Patient Education and Counseling*, 108670. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2025.108670>.
- Hakim, A. R., & Simangunsong, F. (2021). Koordinasi Pemerintah dalam Pemberian Bantuan Langsung Tunai Dana Desa (BLT-DD) di Kabupaten Hulu Sungai Tengah Provinsi Kalimantan Selatan. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 2(2), 85-92. <https://villages.pubmedia.id/index.php/villages/article/view/20>.
- Khairi, H. (2021). *Organisasi Sektor Publik*. Penerbit NEM.
- Kurniasih, D., Rusfiana, Y., & Hilman, Y. A. (2023). *Sosiologi Teknologi Dalam E-Government*. Deepublish.
- Makruf, M. N. (2021). *Pengelolaan Website Pemerintah Kota Pekanbaru Dalam Memberikan Informasi Kepada Masyarakat* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Ngulum, M. C., & Indriyanti, A. D. (2020). Evaluasi kualitas website simontasi unesa menggunakan metode webqual dan importance performance analysis (IPA). *Journal of Informatics and Computer Science (JINACS)*, 2(01), 38-42.
- Rahman, A. R., Surya, I., & Kondorura, D. (2020). Efektivitas Pelayanan Informasi Melalui Website Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. *eJournal Pemerintahan Integratif. Volume*, 8, 701-711.
- Rocha, Á. (2012). Framework for a global quality evaluation of a Website. *Online Information Review*. <https://doi.org/10.1108/14684521211241404>
- Salvator, M., & Heremba, N. K. (2023). Efektivitas penyebaran informasi publik melalui website oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ngada. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 3(1), 42-55.
- Syam, A. A., M, S., Afdal, A. A. M., & Kamil, M. N. Al. (2022). Sistem komputerisasi terhadap efektivitas kerja pegawai. *Buletin Poltanesa*, 23(2). <https://doi.org/10.51967/tanasa.v23i2.1964>
- Wang, Y., Ji, Y., Chen, X., & Song, C. (2014). Inflation, operating cycle, and cash holdings. *China Journal of Accounting Research*, 7(4), 263-276. <https://doi.org/10.1016/j.cjar.2013.07.001>.
- Wijaya, B. H., Anggun, D., Prasetyo, L., & Asyiqin, A. D. (2022). Analisis Penggunaan Website Sebagai Media Komunikasi Efektif: Studi Kasus Website bankziska.org. *Journal of Islamic Philanthropy and Disaster (JOIPAD)*, 2(1).
- Yildiz, M. (2007). E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward. *Government information quarterly*, 24(3), 646-665. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.01.002>

