

KUALITAS WEBSITE DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA SEBAGAI MEDIA PENYAMPAIAN INFORMASI PUBLIK DI PROVINSI PAPUA

Gloria Magdalena Tabuni

NPP. 29.1753

Asdaf Kabupaten Nduga, Provinsi Papua

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: tabunigloria@gmail.com

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): Based on Law Number 14 of 2008 concerning Public Information Disclosure, it is stated that "Every Public Information is open and can be accessed by every Public Information User. The exempted Public Information is strict and limited. Every Public Information must be obtained by every Public Information Applicant quickly and on time, at low cost, and in a simple way. **Purpose:** This research is focused on looking at the quality of the Diskominfo website as a medium for conveying public information to the public, the benefits and uses of the website, as well as the shortcomings of the website. **Methods:** The method used in this research is to use a qualitative method with an approach that intends to find out accurately and in detail the symptoms that appear on the object of research. then draw conclusions, general problem solving by using interviews, observation and documentation as data collection instruments. Research conducted by the author, that the website diskominfo.papua.go.id as a medium for conveying public information has been going well in providing information to the public, but news and information are not updated regularly. **Results/Findings:** As a medium for conveying public information, Diskominfo has run this website which helps in disseminating information for the public, despite all the shortcomings that exist on the Papuan Discominfo website, with the Papua Discominfo website all programs in communication and information services can be conveyed to the public. **Conclusion :** The quality of the information presented on the Papua Province Discominfo website can be said to have good information accuracy, the information has relevance to the needs of the community and has good information renewal, however, in updating information, the information presented is still not up-to-date.

Keywords: Quality, Papua Discominfo website, information delivery media

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 mengenai Keterbukaan Informasi Publik, disebutkan bahwa “ Setiap Informasi Publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap Pengguna Informasi Publik. Informasi Publik yang dikecualikan bersifat ketat dan terbatas. Setiap Informasi Publik harus dapat diperoleh setiap Pemohon Informasi Publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. **Tujuan :** Penelitian ini difokuskan untuk melihat kualitas website diskominfo sebagai media penyampai informasi publik bagi masyarakat , manfaat dan kegunaan website, serta kekurangan pada website. **Metode :** Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan yang bermaksud untuk mengetahui secara akurat dan detail atas gejala-gejala yang muncul terhadap objek penelitian . Selanjtnya menarik kesimpulan, pemecahan masalah yang bersifat umum dengan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi sebagai instrumen pengumpulan data. Penelitian yang dilakukan penulis, bahwa website diskominfo.papua.go.id sebagai media penyampai informasi publik sudah berjalan dengan baik dalam memberikan informasi kepada masyarakat, namun untuk berita dan informasi kurang diupdate secara berkala. **Hasil/Temuan :** Sebagai media penyampai informasi publik, Diskominfo sudah menjalankan website ini yang mana membantu dalam penyebaran informasi bagi masyarakat , terlepas dari segala kekurangan yang ada pada website diskominfo Papua, dengan adanya website diskominfo Papua segala program dalam pelayanan komunikasi dan informasi dapat tersampaikan kepada masyarakat. **Kesimpulan :** Kualitas informasi yang disajikan pada website Diskominfo Provinsi Papua dapat dikatakan telah memiliki akurasi informasi yang baik, informasi memiliki relevansi dengan kebutuhan masyarakat dan memiliki kebaruan informasi yang baik, namun dalam updating information, informasi yang disajikan masih tergolong kurang update.

Kata kunci : Kualitas, wesbite diskominfo Papua, media penyampai informasi

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di zaman globalisasi saat ini perkembangan teknologi informasi dan komunikasi tidak dapat dipungkiri telah membawa peradaban baru dan perubahan serta inovasi pada setiap aspek kehidupan manusia. Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi membuka munculnya suatu jaringan yang dapat memenuhi kebutuhan informasi di masyarakat. Jaringan yang dimaksud adalah internet. Internet adalah jaringan global yang terintegrasi dengan komputer yang memberikan para penggunanya seperangkat informasi atau dokumen (Gibson, 2003).

Informasi pada hakikatnya adalah hak yang wajib terpenuhi. perihailitu dapat terjadi karena informasi adalah hal yang penting bagi setiap manusia dan sebagai sarana pengembangan diri didalam setiap proses kehidupannya. Lebih luas lagi, mengenai informasi yaitu informasi yang baik merupakan ciri yang dimiliki oleh negara demokratis yang mana hal tersebut mencerminkan penyelenggaraan negara dengan baik. Informasi mempunyai kegunaan yang krusial karena informasi adalah dasar didalam penyampaian pendapat serta juga gagasan dengan baik serta benar. Informasi mempunyai ragam jenis, salah satu yang sangat penting bagi manusia serta juga dapat berperan sebagai bentuk pemenuhan hak wargaoleh pemerintah yang dengan tersedianya informasi publik.

Undang- Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2008 menjelaskan pengertian informasi publik sebagai informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, serta diterima oleh sebuah badan publik yang berkaitan dengan penyelenggaraan negara serta penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang – Undang dan informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Berdasarkan hasil survey Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet di Indonesia (APJII) mencatat pengguna internet di Indonesia meningkat 11% dari tahun sebelumnya, yaitu dari 175,4 juta menjadi 202,6 juta pengguna. Badan Pusat Statistik (BPS) melalui Statistik Telekomunikasi Indonesia tahun 2019 mencatat bahwa mayoritas masyarakat di Indonesia di perkotaan dan perdesaan mengakses internet untuk menggunakan media social dengan presentase sebesar 73,7 % dan selanjutnya untuk mendapatkan informasi atau berita dengan presentase 69,90%. Kondisi ini menunjukkan bahwa ketergantungan masyarakat terhadap internet sangat tinggi, yang mana jika internet dimanfaatkan dengan tepat dan benar maka akan menjadi peluang komunikasi yang efektif dalam berinteraksi antara lembaga pemerintah dengan masyarakat guna membangun pemerintahan yang baik (good governance).

Salah satu fasilitas internet yang bisa dimanfaatkan adalah dengan adanya media website. World Wide Web (WWW) atau Web adalah sebuah sistem penyebaran informasi melalui internet. Informasi yang dikirmkan dapat berupa teks, suara (audio), animasi, gambar dan bahkan format video yang dapat diakses melalui softwere yang disebut browser, seperti internet-explorer, mozilla firefox, opera dan lain-lain. Website menjadi salah satu layanan dari hadirnya internet yang memiliki keuntungan jika digunakan dengan baik dan benar.

Berdasarkan penjelasan diatas maka Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Papua telah membuat website diskominfo.papua.go.id yang mana website ini adalah media penyampai informasi bagi masyarakat dan juga sebagai jembatan untuk membangun komunikasi interaktif antara pemerintah dengan masyarakat atau pengunjung agar masyarakat dapat mengetahui berita terkini atau berita terbaru melalui website ini.

Dalam sebuah website harus memiliki kualitas website yang baik sebagai media penyampai informasi bagi masyarakat untuk itu ada tiga dimensi kualitas website menurut Alvaro Rocha 2014 yaitu : 1. Content Quality (Kualitas konten), 2. Service Quality (kualitas layanan) , dan 3. Technical Quality (Kualitas Teknis) Alvaro Rocha 2014 menjelaskan bahwa , dalam dimensi pertama yang harus diperhatikan oleh pemerintah dalam mengolah website adalah kualitas konten dari website tersebut, dalam kualitas konten website ini harus diperhatikan mengenai akurasi informasi, relevansi informasi ,kelengkapan informasi , pembaruan informasi pada website, dan konsisten, Pada dimensi yang kedua yaitu kualitas layanan yang diberikan di situs website . Dalam kualitas layanan website ini pengelola website perlu memperhatikan mengenai keandalan, respon positif ,ketersediaan, privasi, dan kinerja dari website ini Untuk dimensi yang ketiga yaitu kualitas teknis situs website, dalam kualitas teknis ini pengelola website juga harus memperhatikan tentang kegunaan, aksesibilitas, tautan yang rusak, waktu unduh, dan mesin pencari pada website Website diskominfo.papua.go.id dibuat sebagai media penyampaian informasi namun berita dan informasi pada website ini kurang diupdate sehingga kegunaan dari pada website ini sendiri sebagai media penyampai informasi tidak dilaksanakan dengan baik.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada permasalahan yang terjadi terkait pelayanan informasi publik yang diberikan Pemerintah Provinsi Papua kepada masyarakat. Dengan adanya permasalahan yang terjadi, masyarakat dapat melakukan pengaduan terkait permasalahan tersebut. Dengan adanya Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau penerapan e-government maka pemerintah dapat melakukan pelayanan publik berbasis internet. Pemerintah Provinsi Papua membuat inovasi layanan informasi publik melalui website Dinas Komunikasi dan Informatika atau website diskominfo.papua.go.id sesuai dengan penerapan e-government. website diskominfo.papua.go.id dapat diakses langsung melalui google atau alamat web . Layanan website diskominfo.papua.go.id dibuat sebagai media penyampaian informasi namun berita dan informasi pada website ini kurang diupdate sehingga kegunaan dari pada website ini sendiri sebagai media penyampai informasi tidak dilaksanakan dengan baik, adapun masalah yang terdapat pada website [diskominfo](http://diskominfo.papua.go.id) Provinsi Papua yaitu masih terdapat hakaman web yang tidak dapat dibuka atau diakses sedangkan website [diskominfo](http://diskominfo.papua.go.id) Papua dibuat agar masyarakat dapat menerima informasi dan mendapatkan informasi secara online dan terbuka sehingga masyarakat tidak terlambat atau ketinggalan informasi terbaru.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya adalah pedoman yang dijadikan untuk penelitian selanjutnya dengan bahasan tema yang menyerupai maupun relevan untuk dijadikan bahan pertimbangan dan perbandingan sebagai perbaikan kedepannya. Adapun beberapa penelitian sebelumnya yang saya jadikan pedoman pada penelitian ini.

Penelitian yang pertama yaitu penelitian yang dilakukan oleh Lydia Latifa h (2021) dengan judul penelitian Manajemen Pengelolaan Website www.pekanbaru.go.id Sebagai Media Informasi Publik Dinas Komunikasi Dan Informatika Statistik Dan Persandian Pekanbaru, Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, Hasil dari penelitian ini yaitu; Manajemen sumber daya manusia (SDM), Melakukan pemanfaatan tenaga kerja, Tampilan website yang menarik sehingga sesuai dengan teori new media yang menciptakan adanya digitalisasi dalam pemahaman makna sebuah media dan menyebabkan adanya integrasi sosial antara website dengan masyarakat, Penyajian isi/konten website, Akses jaringan akses jaringan meliputi jaringan internet dan ekstranet. Penelitian yang kedua dilakukan oleh Dinda Nurshabrina (2018) dengan judul penelitian Pemanfaatan Website Dinas Komunikasi Dan Informatika Asahan Dalam Menyebarkan Informasi Internet Sehat Di Kabupaten Asahan Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk melihat kondisi alami dari suatu fenomena, Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ; penyebaran informasi internet sehat di website merupakan salah satu siasat lembaga agar masyarakat mengunjungi website dan melihat serta mengenali lembaga melalui domisili, logo, tagline dan sebagainya yang tercantum di halaman website www.diskominfo.asahankab.go.id.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Mengetahui kualitas website Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai media penyampai informasi publik di Provinsi Papua.

Perbedaannya terletak pada metode penelitian yang dimana penelitian yang dilakukan oleh Lydia Latifa H menggunakan metode penelitian kualitatif dan penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan metode kualitatif untuk Perbedaannya terdapat pada tujuan penelitian yang dilakukan oleh Lydia Latifa H yaitu mengetahui Pemanfaatan Website Dinas Komunikasi Dan Informatika Asahan Dalam Menyebarkan Informasi Internet Sehat Di Kabupaten Asahan sementara penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu mengetahui kualitas website Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Papua.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas website Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai media penyampai informasi publik di Provinsi Papua.

II. METODE

Penelitian ini menganalisis kualitas website Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai media penyampai informasi publik di Provinsi Papua. Data yang dikumpulkan dengan cara wawancara mendalam, observasi lapangan dan lain-lain. Nantinya data yang dikumpulkan akan menghasilkan gambaran yang jelas terhadap variabel yang diteliti. Selanjutnya analisis data agar data yang telah terkumpul dapat menjadi berguna untuk memecahkan suatu masalah pada penelitian. Analisis

data dilakukan selama proses penelitian dilaksanakan. Penelitian ini dalam uji validitas atau kebenaran data yang diperoleh penulis menggunakan metode triangulasi. Penulis akan menggunakan triangulasi sumber, triangulasi metode dan triangulasi teori. Selanjutnya dalam penyajian data, data yang telah diperoleh kemudian diseleksi, dirangkum dan disajikan dalam bentuk deskripsi singkat pada saat menyajikan data-data yang dimiliki sehingga penulis dapat dengan mudah mendapatkan gambaran yang utuh dalam penyusunan penelitian.

Setelah tahap penyajian data kemudian dilanjutkan pada tahap verifikasi data. Pada tahap ini, penulis menentukan kebenaran hasil analisis untuk menarik kesimpulan yang tepat dengan membandingkannya dengan bukti pendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Penarikan kesimpulan didasarkan oleh interpretasi dari data-data yang dikumpulkan yang frekuensinya paling banyak muncul atau bersifat dominan berdasarkan pada hasil kerja di lokasi penelitian. Penelitian ini, Penulis mengumpulkan data dari hasil wawancara, observasi dan data yang berasal dari dokumen-dokumen. Aktivitas dalam analisis data ini penulis merangkum data-data yang diperlukan berdasarkan dimensi yang ada dalam teori. Data yang telah dirangkum kemudian dikelompokkan berdasarkan kategorisasi. Pada tahap akhir akan dilakukan penarikan kesimpulan berdasarkan data yang telah diolah untuk menjawab rumusan masalah.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis mengenai kualitas website Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai media penyampai informasi publik di Provinsi Papua. Dalam sebuah website harus memiliki kualitas website yang baik sebagai media penyampai informasi bagi masyarakat untuk itu ada tiga dimensi kualitas website menurut Alvaro Rocha 2014 yang pertama yaitu Content Quality (Kualitas konten), 2. Service Quality (kualitas layanan) , dan 3. Technical Quality (Kualitas Teknis). Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Kualitas Konten (Content Quality)

Pertama yang harus diperhatikan oleh pemerintah dalam mengolah website adalah kualitas konten dari website tersebut, dalam kualitas konten website ini harus diperhatikan mengenai akurasi informasi, relevansi informasi ,kelengkapan informasi , pembaruan informasi pada website, dan konsisten.



Gambar 1.
Sumber: [website diskominfo.papua.go.id](http://website.diskominfo.papua.go.id)

Pada gambar website diskominfo.papua.go.id di atas, konten atau berita yang ditampilkan masih kurang karena informasi dan berita yang diberikan jarang diperbarui oleh pengelola website.

3.2 Kualitas Layanan (Service Quality)

Pada dimensi yang kedua yaitu kualitas layanan yang diberikan di situs website . Dalam kualitas layanan website ini pengelola website perlu memperhatikan mengenai keandalan, respon positif ,ketersediaan,privasi,dan kinerja dari website ini.

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh Pengelola website guna memenuhi harapan masyarakat dalam pelayanan informasi. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa layanan informasi dengan menggunakan media website yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Papua. Kualitas layanan dalam website Diskominfo Papua sudah berjalan dengan baik , baik itu keandalan, respon, dan kinerja namun untuk ketersediaan informasi masih kurang.



Gambar 2.

Sumber: website diskominfo.papua.go.id

Pada gambar diatas yaitu , penyediaan kontak baik itu via email, nomor telepon, dan nomor handphone dan media sosial seperti facebook,dan twitter untuk mendapatkan informasi akan tetapi respon dari pengelola website ini masih sangat kurang sehingga sulit jika ingin mendapat informasi melalui via kontak dan media sosial yang tersedia pada kontak website ini.

3.3 Kualitas Teknis

Yang ketiga yaitu kualitas teknis situs website, dalam kualitas teknis ini pengelola website juga harus memperhatikan tentang kegunaan, aksesibilitas, tautan yang rusak, waktu unduh, dan mesin pencari pada website. kegunaan website sudah sesuai dan untuk aksesibilitas atau kemudahan dalam mengakses website sejauh ini mudah diakses oleh masyarakat, namun masih terdapat konten atau halaman website yang tidak dapat diakses atau terbuka dan untuk waktu unduh lumayan cepat dan tidak membutuhkan waktu yang lama. Bisa dilihat pada gambar berikut.



Gambar 3.

Sumber : [website diskominfo.papua.go.id](http://website.diskominfo.papua.go.id)

Website diskominfo.papua.go.id dibuat sebagai media penyampaian informasi namun berita dan informasi pada website ini kurang diupdate sehingga kegunaan dari pada website ini sendiri sebagai media penyampai informasi tidak dilaksanakan dengan baik.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penggunaan website resmi pemerintah Provinsi Papua yaitu website diskominfo.papua.go.id sebagai sarana pelayanan informasi publik dilakukan di Provinsi Papua merupakan bentuk dari pelayanan informasi publik dimana keterbukaan mengenai informasi harus terus dilakukan. Penyebaran informasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Papua guna untuk mempermudah masyarakat dalam urusan pelayanan pemerintahan karena dapat diakses dimanapun melalui website resmi pemerintah diskominfo.papua.go.id. Tetapi terdapat perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, untuk website diskominfo.papua.go.id sendiri belum efektif dikarenakan masih terdapat informasi yang kurang di update pada website diskominfo.papua.go.id dalam proses pelayanan dan penyebaran informasi kepada masyarakat luas. sedangkan pada penelitian sebelumnya mengatakan bahwa website sebagai pelayanan publik dikatakan efektif, dalam pelayanan informasi publik kepada masyarakat.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengamatan dan analisis yang dilakukan oleh peneliti dengan judul penelitian “Kualitas Website Dinas Komunikasi Dan Informatika Sebagai Media Penyampai Informasi Publik Di Provinsi Papua”. Berdasarkan pembahasan diatas, maka jawaban dari rumusan masalah yang menjadi tujuan dari penelitian adalah, Kualitas informasi yang disajikan pada website Diskominfo Provinsi Papua dapat dikatakan telah memiliki akurasi informasi yang baik, informasi memiliki relevansi dengan kebutuhan masyarakat dan memiliki kebaruan informasi yang baik, namun dalam updating information, informasi yang disajikan masih tergolong kurang update.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dalam pelaksanaan penelitian hanya dilakukan kurang lebih 14 hari.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis memfokuskan hasil penelitian pada kualitas website Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai media penyampai informasi publik di Provinsi Papua. Diharapkan dapat bermanfaat dan berguna kepada pemerintah daerah atau dinas terkait untuk meningkatkan kualitas website Diskominfo Papua dalam pelayanan informasi publik.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas dan seluruh pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Papua yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, Suharsimi.2010.*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*.RinekaCipta,Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi.2012.*Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta,Jakarta.
- Bygrave, Wiliam D. (1995). *The Portable MBA In Entrepreneurship*. New Jersey:John Wiley & Sons Inc.
- Neuman, W. (2014).*Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Aproaches Seventh Edition*.Assex: Pearson Education Limited.
- Moleong, L. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*.Edisi Revisi.PT Remaja Rosdakarya,Bandung
- Rocha,Alvaro.(2012). *Framework For A Global Quality Evaluation Of A Website*.Vol.36 Iss; 3,374-382.*Online Information Review*.
- Wibowo,(2007).*Manajemen Kinerja, EdisiKedua*.PT.RajaGrafindo Persada,Jakarta.
- Widoyoko. Dkk. (2014), *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Pustaka Pelajar,Yogyakarta
- Sugiyono, (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta,Bandung
- Sugiyono, (2015). *metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Alfabeta,Bandung
- Sugiyono, (2018). *metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Alfabeta,Bandung
- Priyono.(2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*.Zifatama Publishing,Surabaya

Skripsi

- Lydia Latifah (2021). *Manajemen Pengelolaan Website www.pekanbaru.go.id Sebagai Media Informasi Publik Dinas Komunikasi Dan Informatika StatistikDan Persandian Pekanbaru*.
- Dinda Nurshabrina (2018). *Pemanfaatan Website Dinas Komunikasi Dan Informatika Asahan Dalam Menyebarkan Informasi Internet Sehat DiKabupaten Asahan*.