

KUALITAS WEBSITE KENDARIKOTA DALAM PENANGANAN COVID-19 DI KOTA KENDARI

Made Agus Abdiyanto

NPP.29.1595

Asdaf Kota Kendari, Provinsi Sulawesi Tenggara

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: madeagusabdiyanto82@gmail.com

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): The Kendarikota website is a website managed by the Kendari City Communication and Information Office which aims to assist the performance of the Kendari City Communication and Information Office in terms of public services in the information sector, especially regarding the handling of Covid-19 (Kendari city website 2019). **Objective:** The purpose of this study was to determine the quality of the Kendarikota website as a medium of information used in handling Covid-19 at the Kendari City Communication and Information Office and the strategy carried out by the Kendarikota Communication and Information Office to improve the quality of the Kendarikota website in handling Covid-19. **Methods:** The method used in this research is descriptive qualitative research method. The technique of collecting data and information is done by interview observation, documentation, Meanwhile, the technique of data analysis is done by data reduction, data presentation, and drawing conclusions. **Result/Findings:** Research shows that the quality of information, service quality, and technical quality presented on the Kendarikota website can be said to have good information accuracy and website performance. With regard to the Strategy in Improving Technical Quality, Service Quality and Engineering Quality are also good. The conclusion that can be drawn from the quality of the Kendarikota website in Handling Covid-19 in Kendari City if measured by Alvaro Rocha's theory about website quality has been implemented well, then the Strategy for Improving Content Quality, Service Quality and Technical Quality is quite good in its implementation. **Conclusion :** The strategies carried out by the Kendari City Communication Service to improve and improve the quality of the Kendarikota website in handling Covid-19 are Optimizing integration with related regional devices in order to obtain more accurate and valid data and information, Increasing the number of employees in charge of managing the Kendarikota website, Increasing human resource capacity owned by providing debriefing and training for employees in charge of managing the Kendarikota website

Keywords: Website, content quality, service quality and technical quality

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Website Kendarikota merupakan website yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Kendari yang bertujuan untuk membantu kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari dalam hal

pelayanan publik di bidang informasi khususnya terhadap penanganan Covid-19 (*website* kota kendari 2019). **Tujuan :** Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas *website* Kendarikota sebagai media informasi yang di gunakan dalam penanganan Covid-19 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari serta strategi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari untuk memperbaiki kualitas *website* Kendarikota dalam penanganan Covid-19. **Metode:** Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data dan informasi dilakukan dengan Observasi wawancara, dokumentasi, Sedangkan, teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/ Temuan:** Penelitian menunjukan bahwa kualitas Informasi, kualitas layanan , kualitas teknis yang disajikan pada *website* Kendarikota dapat dikatakan telah memiliki akurasi informasi dan kinerja *website* yang baik. Berkaitan dengan Strategi Dalam Memperbaiki Kualitas Teknik, Kualitas Layanan dan Kualitas Teknik juga sudah baik. Kesimpulan yang dapat diambil dari kualitas *website* Kendarikota Dalam Penanganan Covid-19 di Kota Kendari jika diukur dengan teori Alvaro Rocha tentang kualitas *website* sudah dilaksanakan dengan baik, kemudian Strategi Dalam Memperbaiki Kualitas Isi, Kualitas Layanan dan Kualitas Teknik berlangsung cukup baik dalam pelaksanaannya. **Kesimpulan :** Strategi yang dilakukan Dinas Komunikasi Kota Kendari untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas *website* Kendarikota dalam penanganan Covid-19 yaitu Mengoptimalkan integrasi kepada perangkat daerah terkait guna memperoleh data dan informasi lebih akurat dan valid, Menambah jumlah pegawai yang bertugas mengelola *website* Kendarikota, Meningkatkan kapasitas sumber daya manusia yang dimiliki dengan memberikan pembekalan dan pelatihan bagi para pegawai yang bertugas mengelola *website* Kendarikota

Kata Kunci : Website , kualitas isi, kualitas layanan dan kualitas teknis

I. PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Era digital sekarang Pemerintah adalah salah satu organisasi sektor publik dalam melaksanakan dan perpanjangan tangan merealisasikan kepercayaan rakyat di sektor pengelolaan keuangan agar dapat tercapai kesejahteraan masyarakat yang adil, sejahtera dan kesamarataan diproses membangun suatu negara. *Good governance* merupakan gambaran pemerintahan yang bersih dan baik, dalam hal ini memiliki tiga pilar utama yaitu transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas. Pemerintahan yang dianggap baik haruslah memiliki system dan standar yang mampu membawa perubahan besar kedepannya.

Proses dalam pelaporan keuangan yang standar yaitu harus transparan agar dapat didampingi oleh rakyat dalam prosesnya realisasinya, hal tersebutlah yang diharapkan oleh masyarakat. Pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan laporan keuangan yang akuntabel dan transparan agar alur pengelolaan keuangan tersebut jelas dan terlaksana dengan baik.

Proses penyajian laporan keuangan yang akuntabel dan transparan memerlukan audit agar dapat menguji kewajaran atas laporan keuangan yang telah di sajikan oleh pemerintah. Audit merupakan bentuk pemeriksaan yang dilaksanakan secara sangat sistematis dan kritis oleh pihak yang independent, laporan keuangan disusun oleh catatan akuntansi, serta manajemen dan bukti akuntansi, pada saat memberikan

pendapat terhadap kewajaran suatu laporan keuangan.

Mendapatkan audit yang berkualitas perlu adanya pemeriksaan yang sistematis dan independensi yang diimplementasikan sesuai dengan tujuan. Pelaksanaan audit dibangun dari awal harus memiliki kualitas dan standar yang tinggi, setelah itu pada tahap pelaporan dan pemberian rekomendasi harus tetap memiliki kualitas yang baik. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor Per/05/M.PAN/03/2008, pengukuran kualitas audit atas laporan keuangan, khususnya yang dilakukan oleh APIP, wajib menggunakan Standar Pemeriksaan Keuangan Negara (SPKN) yang tertuang dalam Peraturan Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Nomor 01 Tahun 2017.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2009 dinyatakan bahwa Inspektorat bertugas untuk menentukan keandalan informasi yang dihasilkan oleh berbagai unit/satuan kerja sebagai bagian yang integral dalam organisasi pemerintah daerah. Inspektorat merupakan sebuah fungsi yang sangat penting dan vital diruang lingkup pemerintahan karena memiliki tugas untuk menyelenggarakan suatu kegiatan pengawasan umum pemerintah daerah kemudian tugas lain yang diberikan kepada kepala daerah, oleh karena itu dalam melaksanakan tugasnya inspektorat posisinya sama dengan auditor internal. Pengawasan yang dilakukan Inspektorat terhadap pemerintah daerah, memberikan dorongan dan harapan terhadap pengelolaan anggaran pemerintah daerah dalam mewujudkan tujuan tanpa terjadinya penyimpangan-penyimpangan anggaran didalamnya.

Kualitas audit menjadi salah satu aspek yang penting sebagai acuan dalam penggunaan laporan audit. Karena, kedepannya Opini Audit akan dipakai sebagai acuan dan dasar bagi pemerintah dalam proses pengambilan keputusan. Jika Laporan keuangan tidak diaudit dengan kualitas yang baik dan sesuai standar maka opini yang dihasilkan juga tidak berkualitas sehingga akan berpengaruh pada kekeliruan pada pengguna laporan dalam mengambil sebuah keputusan yang tepat.

Penyebaran Covid-19 di Indonesia terjadi begitu cepat dan berdampak pada seluruh aspek tidak hanya kesehatan tetapi juga politik, sosial, budaya hingga menghantam perekonomian nasional dan regional. Untuk mencegah terjadinya percepatan penyebaran maka pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) yang membatasi mobilitas masyarakat dan aktivitas ekonomi menurun. Penyebaran virus ini terus mengalami peningkatan yang signifikan sehingga dalam pencegahannya, pemerintah menerapkan program yang dibuat oleh *World Health Organization* (WHO) yaitu program "*Social Distancing*" yang kemudian diubah menjadi "*Physical Distancing*".

Tatanan pemerintahan juga menjadi salah satunya yang terdampak Virus Covid-19 khususnya pada pola kerja aparatur pemerintah pusat maupun daerah. Demikian pula dalam hal pengawasan intern pemerintah, di mana beberapa pola kerja pengawasan mulai mengandalkan pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu bentuk adaptasi pengawasan di masa pandemi Covid-19 adalah dengan melakukan audit jarak jauh. Terkait dengan audit jarak jauh, tahapan pelaksanaannya secara umum sama dengan pelaksanaan audit intern terdiri dari empat tahapan, yaitu: perencanaan, pengawasan, komunikasi hasil pengawasan intern, serta tindak lanjut hasil pengawasan intern. Namun teknis pelaksanaannya dilakukan secara virtual dengan menggunakan perangkat teknologi informasi.

1.2. KESENJANGAN MASALAH YANG DIAMBIL (GAP PENELITIAN)

Ada beberapa permasalahan yang terjadi terkait dengan kualitas *website* kendarikota sebagai sarana dalam memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat diantaranya masih terdapat informasi yang kurang update khususnya informasi dalam penanganan Covid-19, masih belum optimalnya integrasi dalam memperoleh informasi dari perangkat daerah yang berkaitan terdapat berita hoax yang beredar di masyarakat, kurangnya informasi terkait sosialisasi kebijakan – kebijakan yang diterapkan pemerintah Kota Kendari termasuk kebijakan terkait penanganan Covid-19 kepada masyarakat serta belum optimalnya penggunaan fitur-fitur dalam *website* yang disebabkan karena kurangnya sumber daya manusia yang memiliki keahlian untuk mengelola *website* Kendarikota. Selain itu terlihat dari pemberian layanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Kendari yang masih kurang dari segi penyebarluasan informasi tersebut yang diberikan kepada masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa.

Berdasarkan data statistik *website Kendarikota.go.id* (*histats.com*), jumlah pengunjung yang mengakses *website kendarikota* hingga 26 November 2021 sebanyak 79.959 pengunjung terhitung sejak 22 April 2021. Dari data tersebut rata – rata jumlah pengunjung harian *website Kendarikota* sebanyak 380 pengunjung perharinya. Untuk jumlah pengunjung *website Kendarikota* jika dibandingkan dengan penduduk Kota Kendari yang berjumlah 346.107 orang, maka usia ideal yang dapat mengakses *website* antara umur 15 – 70 tahun dengan jumlah kurang lebih 250 ribu orang, artinya jumlah pengunjung *website Kendarikota* hanya sekitar 0,152 % dari jumlah penduduk Kota Kendari dengan usia ideal yang dapat mengakses *website Kendarikota* sehingga dapat dikatakan masih kurang maksimal dari jumlah pengunjung *website Kendarikota*.

1.3. PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang didalamnya terdapat bahasan tema yang menyerupai maupun relevan,,baik dalam konteks pengelolaan, pemanfaatan dan pengoptimalan *website*, sehingga penulis tertarik untuk meneliti, dijadikan bahan pertimbangan dan perbandingan. Referensi Penelitian pertama oleh Khoirun Ni'mah berjudul Optimalisasi Penggunaan *Website* Sebagai Media Publikasi Pengelolaan Zakat Oleh Lembaga Dompot Dhuafa Tahun 2015, Hasil Penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu Dalam melakukan pengoptimalan terhadap penggunaan *website* yang digunakan sebagai media untuk mempublikasikan pengelolaan zakat yang dilakukan oleh lembaga Dompot Dhuafa menggunakan dua prinsip yaitu optimalisasi berdasarkan karakteristik dan tujuan *website* sebagai salah satu sarana yang digunakan untuk publikasi online. Dan yang kedua kedua yaitu dengan prinsip yang digunakan tersebut, maka tampilan isi pada *website* akan terlihat lebih jelas, lengkap, dan komunikatif dengan tujuan untuk menarik perhatian para pengunjung *website*. Penelitian Sri Wulandari, merupakan karya selanjutnya yang menjadi referensi kedua dari penulis yang berjudul Pengelolaan Media Online *Website* Dalam Penyebarluasan Informasi Publik Oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau Tahun 2016, Penulis menemukan bahwa Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Riau pada dasarnya sudah melaksanakan penyebarluasan informasi publik yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi

publik, namun masih terdapat hambatan-hambatan sehingga menyebabkan kurang maksimalnya pengelolaan *website* dalam penyebarluasan informasi publik. Refrensi ketiga oleh Azhar Lukika, dengan judul penelitian Pemanfaatan *Website* Sebagai Media Penyebarluasan Informasi Publik Humas Kabupaten Kendal Tahun 2012-2015, pada penelitian ini penulis menemukan (1) Peran humas Kabupaten Kendal dalam pengelolaan *website* adalah sebagai pihak yang melakukan pembaruan informasi melalui kolom berita, namun secara garis besar humas Kabupaten Kendal kurang mendapatkan keleluasaan dalam pengelolaan *website* sebagai pihak yang berhubungan langsung dengan masyarakat. (2) Penggunaan *website* sebagai media penyebarluasan informasi publik belum sesuai dengan harapan pengunjung *website*, updating informasi belum dilakukan pada semua konten *website*.

1.4. PERNYATAAN KEBARUAN ILMIAH

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni penelitian ini membahas Kualitas *website* KENDARIKOTA dalam penanganan Covid-19 di kota Kendari. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian yang dimana penelitian yang dilakukan oleh Sri Wulandari berfokus pengelolaan media online *website* dalam penyebarluasan informasi publik oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau pada sedangkan penulis berfokus pemanfaatan *website* dalam penanganan covid-19 oleh Diskominfo Kota Kendari. Pada penelitian Azhar Lukika terdapat perbedaan pembahasan, yaitu membahas peran humas Kabupaten Kendal dalam pengelolaan *website* adalah sebagai pihak yang melakukan pembaruan informasi sedangkan penulis membahas pemanfaatan *website* dalam penyebarluasan informasi penanganan covid-19 oleh Diskominfo Kota Kendari.

1.5. TUJUAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas *website* Kendarikota serta strategi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari untuk memperbaiki kualitas *website* sebagai media informasi dalam penanganan Covid-19 Kota Kendari.

II. METODE

Penelitian ini dilakukan untuk mengamati dan memperoleh gambaran berdasarkan fenomena-fenomena yang terjadi dalam pemanfaatan *website* Kendarikota dalam penanganan Covid-19. Peneliti berharap dengan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif peneliti dapat memahami dan menggali suatu masalah secara mendalam di Kota Kendari terhadap kualitas *website* Kendarikota. Yakni data yang dikumpulkan dengan cara wawancara mendalam, observasi lapangan dan lain-lain. Data yang dikumpulkan akan menghasilkan gambaran yang jelas terhadap variabel yang diteliti. Operasional variabel penelitian dibagi menjadi dua bagian, yaitu: pemanfaatan dan kualitas layanan *website*. Selanjutnya analisis data agar data yang telah terkumpul dapat menjadi berguna untuk memecahkan suatu masalah pada penelitian. Analisis data dilakukan selama proses penelitian dilaksanakan. Dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti akan menggunakan wawancara semi terstruktur karena pelaksanaannya lebih leluasa jika dibandingkan dengan wawancara terstruktur, sehingga akan menjadikan hubungan yang terjadi antara peneliti dan informan menjadi lebih akrab yang menyebabkan akan memberi kemudahan bagi peneliti dalam melaksanakan pengumpulan data. Kemudian

Peneliti mengumpulkan beberapa bukti gambar *website* Kendarikota yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari dan bukti pelaksanaan wawancara yang dilakukan dengan para narasumber dalam bentuk gambar dan tulisan. Selanjutnya dalam Teknik analisis data penulis menyusun data secara sistematis yang didapatkan dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan lainnya, sehingga dengan mudah dimengerti, dan temuannya bisa diinformasikan kepada orang lain. Aktivitas dalam analisis data, yaitu Mereduksi data dapat diartikan sebagai meringkas, memilih suatu hal utama, menfokuskan terhadap hal-hal penting. Kemudian penyajian data berupa grafik, tabel, atau sejenisnya, sehingga data akan menjadi terorganisir serta tersusun sesuai dengan pola yang berhubungan. Langkah berikutnya yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi data yaitu menggambarkan apa yang menjadi kesimpulan selama proses penelitian dengan membuat berbagai evaluasi mengenai penelitian dari data-data yang ada berdasarkan observasi di lapangan, pernyataan yang dibuat selama wawancara, dan observasi pola dalam berbagai dokumen.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

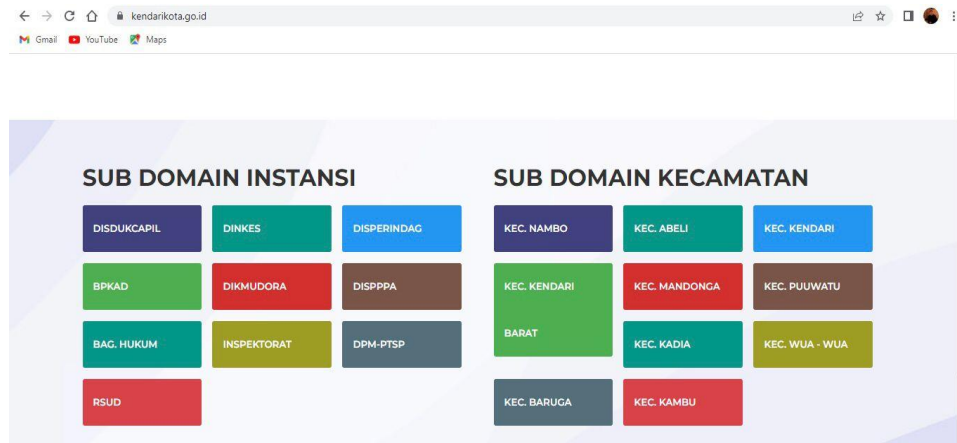
Penulis menganalisis kualitas *website* Kendarikota serta strategi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari untuk memperbaiki kualitas *website* sebagai media informasi dalam penanganan Covid-19 Kota Kendari berdasarkan Teori Alvaro Rocha yaitu Kualitas isi (*Content Quality*) memiliki indikator akurasi (*Accuracy*), relevansi (*Relevance*), kelengkapan (*Completeness*), pembaruan (*Update*). Kualitas Layanan (*Service Quality*) dimana memiliki indikator yaitu Keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*). Kualitas Teknis (*Technical Quality*) memiliki indikator yaitu kegunaan (*usability*), aksesibilitas (*accessibility*). Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Kualitas *website* Kendarikota sebagai media informasi yang di gunakan dalam penanganan Covid-19 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari

3.1.1 Kualitas Isi

Alvaro Rocha mengemukakan untuk melihat kualitas *website* harus lebih dulu mengetahui bagaimana proses dari *website* tersebut dalam mengunduh, mengakses, menjelajahi, menyimpan, dan meneruskan, serta mengolah *website* dalam berbagai cara untuk menghasilkan *website* yang berkualitas yaitu Informasi yang akurat (*Accuracy*), relevansi (*Relevance*), kelengkapan (*Completeness*) dan memiliki pembaruan (*Update*). Akurasi informasi *website* Kendarikota dalam penanganan Covid-19 merupakan informasi yang diberikan dengan tingkat kebenaran yang tinggi dengan sumber yang jelas dan dapat dipertanggung jawabkan. Informasi diperoleh Perangkat Daerah yang bersangkutan dalam hal ini yaitu Dinas Kesehatan Kota Kendari. Setiap informasi yang diberikan sudah dilakukan verifikasi dan validasi, dimana informasi yang diberikan sudah diverifikasi terlebih dahulu oleh Dinas Kesehatan Kota Kendari yang merupakan Perangkat Daerah yang berwewenang dan bertanggung jawab mengeluarkan data terkait informasi Covid-19.

Gambar 1
Perangkat Daerah (PD) yang berintegrasi dalam website Kendarikota



Sumber : website Kendarikota tahun 2022

Dalam memberikan layanan informasi khususnya informasi dalam penanganan Covid-19 di Kota Kendari yang relevan dengan kebutuhan publik, Pemerintah telah mengatur dalam Peraturan Walikota Kota Kendari Nomor 51 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pemerintah Berbasis Elektronik. Penyelenggaraan Pemerintah Berbasis Elektronik bertujuan agar pengelolaan dan pemberian informasi dapat diproses secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel.

Gambar 2
Layanan informasi di website Kendarikota dalam penanganan Covid-19



Sumber : website Kendarikota tahun 2022

Wujud dari kelengkapan website Kendarikota dapat dilihat dari data-data informasi yang diberikan dalam penanganan Covid-19 di Kota Kendari menjadi unsur utama yang harus disediakan guna terwujudnya pelayanan informasi yang baik, dan kemudian terdapat unsur pendukung dalam bentuk fisik untuk menunjang pelayanan informasi melalui website Kendarikota berupa komputer dan wifi sebagai bentuk fasilitas nyata yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari dalam pelayanan informasi berbasis elektronik dengan menggunakan website

Kendarikota. Suatu Informasi yang termuat dalam *website* harusnya selalu mengalami perbaruan informasi, begitu juga informasi yang termuat pada *website* Kendarikota yang harusnya selalu mengalami pembaruan informasi (*update*) setiap harinya khususnya dalam penanganan Covid-19 yang sangat dibutuhkan masyarakat, maka dari itu diperlukan adanya perbaruan informasi secara teratur setiap harinya agar masyarakat dapat mengetahui informasi yang terbaru setiap harinya yang sesuai dengan keadaan yang sedang terjadi, dimana sumber data yang berasal dari Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kota Kendari termasuk juga terkait dalam penanganan Covid-19 di Kota Kendari.

3.1.2 Kualitas Layanan

Selain Kualitas Isi, Alvaro Rocha juga mengemukakan untuk melihat kualitas suatu *website* dapat dilihat juga dengan melihat kualitas layanannya, bagaimana pelayanan yang diberikan oleh aparatur dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari dalam memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat melalui *website* Kendarikota. Untuk menghasilkan kualitas *website* yang baik dengan pelayanan yang berkualitas dapat dilihat melalui kualitas layanan yaitu Keandalan (Reliability) dan daya tanggap (Responsiveness). Keandalan merupakan sumber daya manusia yang dimiliki oleh Diskominfo Kota Kendari dilihat dari jumlah pegawai dan tingkat pendidikan yang dimiliki. Jumlah pegawai yang bekerja harus sesuai dengan jumlah pekerjaan yang diberikan latar belakang pendidikan juga harus sesuai dengan pekerjaan yang diberikan dengan tugas dan fungsinya. Ketanggapan merupakan suatu sikap tanggap pegawai didalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat dengan jangka waktu yang telah ditetapkan. Kecepatan pelayanan yang diberikan ini merupakan sikap tanggap dari pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3.1.3 Kualitas Teknis

Dalam memberikan pelayanan informasi melalui *website* yang baik dapat dilihat dari kualitas teknis yang diberikan yang terdiri dari kegunaan (*usability*) dan Aksesibilitas (*accessibility*). Kegunaan atau *usability* merupakan kemudahan yang diperoleh masyarakat dalam menggunakan *website* Kendarikota secara mudah, efektif dan efisien dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang valid dan terpercaya yang berkaitan dengan penanganan Covid-19 yang diberikan langsung oleh pemerintah melalui *website* Kendarikota. Kemudahan dalam mengakses *website* Kendarikota sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat yang mengunjungi *website*, hal tersebut menjadi bagian penting dalam menilai seberapa baik *website* dapat diakses.

3.2. Strategi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari untuk memperbaiki kualitas *website* Kendarikota dalam penanganan Covid-19 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari

Strategi merupakan suatu rencana yang ditunjukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari sebagai pengelola *website* Kendarikota memiliki strategi untuk memperbaiki kualitas *website* Kendarikota dengan terbagi kedalam 3 strategi yang sesuai dengan dimensi yang terdapat pada teori Alvaro Rocha yaitu : Strategi dalam memperbaiki kualitas isi, strategi dalam memperbaiki kualitas layanan dan strategi dalam memperbaiki kualitas teknik.

3.2.1 Strategi dalam memperbaiki Kualitas Teknis

Memperbaiki kualitas isi pada *website* Kendarikota dilakukan dengan strategi diantaranya mengoptimalkan lagi integrasi kepada perangkat daerah terkait guna memperoleh data dan informasi lebih akurat dan valid, memberikan informasi yang harus sesuai dan relevan dengan keadaan yang terjadi dimasyarakat. Serta menyiapkan sarana dan prasana yang lebih baik guna mengoptimalkan proses pengelolaan data dan perbaruan informasi yang lebih cepat.

3.2.2 Strategi dalam memperbaiki Kualitas Layanan

Memperbaiki kualitas layanan pada *website* Kendarikota dilakukan dengan strategi diantaranya menambah jumlah pegawai yang bertugas mengelola *website* Kendarikota, meningkatkan kapasitas sumber daya manusia yang dimiliki dengan memberikan pembekalan dan pelatihan bagi para pegawai yang bertugas mengelola *website* Kendarikota dan Memberikan dorongan motivasi bagi para pegawai untuk lebih bersemangat dan lebih kreatif lagi dalam berkerja.

3.2.1 Strategi dalam memperbaiki Kualitas Layanan

Memperbaiki kualitas teknik pada *website* Kendarikota dilakukan dengan strategi diantaranya melakukan pembaruan terhadap tampilan dan fitur-fitur yang ada pada *website*, meningkatkan kecepatan akses halaman pada *website* serta melakukan evaluasi terhadap respon masyarakat terhadap informasi yang berada pada *website* agar mengetahui kelebihan dan kekurangan yang ada.

3.3 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penggunaan temuan utama penelitian bertujuan untuk menambah sumber pengetahuan terkait permasalahan yang diteliti oleh peneliti. Pencarian wacana penelitian ini dilakukan untuk mengetahui persamaan dan perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya. Untuk mengetahui kualitas *website* Kendarikota yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari peneliti menggunakan teori *Dimensions for Website Quality* (Alvaro Rocha, 2012) dengan menggunakan 3 (tiga) indikator yaitu : *Contents Quality* (Kualitas Informasi), *Services Quality* (Kualitas Layanan), dan *Technical Quality* (Kualitas Teknis).

- a. Kualitas Isi : Kualitas informasi yang disajikan pada *website* Kendarikota dapat dikatakan telah memiliki akurasi informasi yang baik, informasi memiliki relevansi dengan kebutuhan masyarakat dan memiliki kebaruan informasi yang baik yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai penanganan Covid-19 secara lebih efektif dan efisien serta lebih terpecaja.
- b. Kualitas Layanan : Kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari selaku pengelola *website* Kendarikota sudah tergolong baik, namun masih terdapat beberapa kekurangan yang oleh masih kurangnya sumber daya manusia yang bekerja sebagai pengelola yang memiliki keahlian dibidang teknologi informasi sehingga menyebabkan kurang optimalnya penggunaan *website* Kendarikota dalam memberikan informasi khususnya dalam penanganan Covid-19.
- c. Kualitas Teknis : Secara keseluruhan kualitas teknis pada *website* Kendarikota dapat dikatakan sudah baik, hal tersebut terbukti dari kinerja *website* yang sudah lumayan baik serta didukung dari sisi kegunaan *website* Kendarikota dapat dikatakan cukup baik. Hal tersebut dilihat dari *website* mudah dioperasikan,

navigasi yang mudah dipahami, dan memiliki tata letak yang baik. Namun dari aksesibilitas *website* masih belum memiliki jumlah pengunjung yang tinggi.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari selaku pengelola *website* Kendarikota agar meningkatkan optimalisasi *webiste* dengan melakukan *upgrade* pada *server* yang lebih tinggi. Melakukan program bimbingan teknis (Bimtek) dan pelatihan lainnya kepada pegawai yang bertugas mengelola *website* Kendarikota untuk meningkatkan pemahaman manajemen data dan informasi dibidang teknologi informasi. Meningkatkan koordinasi dan integrasi data yang lebih baik antara Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari dengan Perangkat Daerah lainnya di Kota Kendari untuk memperoleh data dan informasi termasuk informasi dalam penanganan Covid-19 di Kota Kendari.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan berdasarkan hasil penelitian Kualitas *Website* Kendarikota Dalam Penanganan Covid-19 di Kota Kendari yaitu Kualitas informasi yang disajikan pada *website* Kendarikota dapat dikatakan telah memiliki akurasi informasi yang baik, informasi memiliki relevansi dengan kebutuhan masyarakat, Kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari selaku pengelola *website* Kendarikota sudah tergolong baik, namun masih terdapat beberapa kekurangan yang oleh masih kurangnya sumber daya manusia yang bekerja sebagai pengelola yang memiliki keahlian dibidang teknologi informasi, Secara keseluruhan kualitas teknis pada *website* Kendarikota dapat dikatakan sudah baik, hal tersebut terbukti dari kinerja *website* yang sudah lumayan baik serta didukung dari sisi kegunaan *website* Kendarikota dapat dikatakan cukup baik. Strategi yang dilakukan Dinas Komunikasi Kota Kendari untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas *website* Kendarikota dalam penanganan Covid-19 yaitu Mengoptimalkan integrasi kepada perangkat daerah terkait guna memperoleh data dan informasi lebih akurat dan valid, Menambah jumlah pegawai yang bertugas mengelola *website* Kendarikota, Meningkatkan kapasitas sumber daya manusia yang dimiliki dengan memberikan pembekalan dan pelatihan bagi para pegawai yang bertugas mengelola *website* Kendarikota serta Melakukan pembaruan terhadap tampilan dan fitur-fitur yang ada pada *website*.

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

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Peneliti yang berminat untuk melanjutkan riset terkait permasalahan sejenis dengan penelitian ini, untuk meningkatkan ruang lingkup penelitian dan subjek penelitian ke tingkat yang lebih luas dengan harapan mampu meneruskan apa yang telah dilakukan oleh peneliti saat ini sehingga kedepannya peneliti selanjutnya dapat meneliti terkait factor yang mempengaruhi Kualitas *website* KENDARIKOTA dalam penanganan Covid-19 dikota Kendari

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Komunikasi dan Informasi (DISKOMINFO) Kota Kendari beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU-BUKU

- Cangara, Havied. 2012, *Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Kedua*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Effendy, Onong, Uchajana, 2005, *Dinamika Komunikasi Jilid III*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Hamdi, Muchlis. 2014. *Kebijakan Publik: Proses, Analisis, Dan Partisipasi*. Cet.2. ed. Rismans Sikumbang. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Hendra, Asbon. 2012, *Pengantar Sistem Informasi*. Medan: Penerbit Andi.
- Sudarto, Yudo. 2006. *"E-Government Dan Reformasi Birokrasi Menuju Pemerintahan Yang Baik."* Bandung: KNTIK.
- Sudjana, Nana dan Ibrahim. 2004. *Penelitian Dan Penilaian*. Cet.3. Bandung Indonesia: Sinar Baru Algensindo.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, R Dan D*. 1st ed. Bandung: Alfabet.

B. Peraturan perundang-undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2008. Indonesia.

C. Peraturan Pemerintah

- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2008. Indonesia
- Peraturan Walikota Kota Kendari Nomor 51 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Elektronik. 2019. Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara

D. Jurnal

- Chin, Wynne W, and Peter A Todd. 1995. "On the Use, Usefulness, and Ease of Use of Structural Equation Modeling in MIS Research: A Note of Caution." *MIS quarterly*: 237–46.
- Dimbleweb. 2021. "Sejarah Dan Perkembangan Website ." <https://dimbleweb.com/blog/read/sejarah-dan-perkembangan-website> /124 (September 1, 2021).
- Diskominfo Kota Kendari. 2021. "Portal Resmi Pemerintah Kota Kendari." <https://www.kendarikota.go.id/> (September 2, 2021).
- Grandon, Elizabeth, and J Michael Pearson. 2004. "E-Commerce Adoption: Perceptions of Managers/Owners of Small and Medium Sized Firms in Chile." *Communications of the Association for Information Systems* 13(1): 8.
- Hamdi, Muchlis. 2014. *Kebijakan Publik: Proses, Analisis, Dan Partisipasi*. Cet.2. ed. Rismans Sikumbang. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Koenti, Ishvianti Joenaini. 2016. "Integritas Kepala Daerah Dalam Penerapan Diskresi Pada Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Dengan Kerangka Good Governance."
- Nadila, S. 2021. "Implementasi Electronic Government Dalam Mewujudkan Good Governance Dan Smart City." *Jurnal Administrasi Nusantara Maha* 3(3): 72–83.
- Nugraha, Joko Tri. 2018. "E-Government Dan Pelayanan Publik e-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman." *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media* 2(1): 32–42.
- Pranata, Fando, and Supriyadi Dedi. "Implementasi Uu Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik Dalam Mendorong Terciptanya Good Governance Di Pemerintah Daerah Provinsi Bengkulu (Studi Kasus Dinas

- Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Dan Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Provi.”
- Rocha, Álvaro. 2012. “Framework for a Global Quality Evaluation of a Website .” *Online Information Review* 36(3): 374–82.
- Rohida, Leni. 2018. “Pengaruh Era Revolusi Industri 4.0 Terhadap Kompetensi Sumber Daya Manusia.” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia* 6(1): 114–36.
- Sanjaya, I Putu Sugiarta. 2017. “Pengaruh Rasa Manfaat Dan Kemudahan Terhadap Minat Berperilaku (Behavioral Intention) Para Mahasiswa Dan Mahasiswi Dalam Penggunaan Internet.”
- Sinaga, Epiphany, Sri Suwiti, and Mochammad Mustam. 2014. “Implementasi Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan Electronic Government Di Kabupaten Semarang.”
- Siti Maryam, Neneng. 2017. “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.” *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM* 6.
- Sudjana, Nana dan Ibrahim. 2004. *Penelitian Dan Penilaian*. Cet.3. Bandung Indonesia: Sinar Baru Algensindo.
- sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, R Dan D*. 1st ed. Bandung: Alfabet.
- Trimarsiah, Yunita, and Muhajir Arafat. 2017. “Analisis Dan Perancangan Website Sebagai Sarana.” *Jurnal Ilmiah MATRIK* Vol. 19 No: 1–10.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2008. Indonesia.
- Wardah, Mardhatillah. 2017. “Pengelolaan Website Sebagai Media Informasi Publik Pada Bagian Humas Dan Informasi Pemerintah Kota Pekanbaru.” *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9): 1689–99.
- “Website Kota Kendari.” 2019. *Diskominfo Kota Kendari*. <https://www.kendarikota.go.id/> (September 4, 2021).
- Zaini, Muhammad. 2021. “Urgensi Penelitian Pengembangan Dalam Menggali Keterampilan Berpikir Kritis.” *Prosiding Magister Pendidikan Ilmu Pengetahuan Alam* 1(1).

E. Website

- Dimbleweb. 2021. “Sejarah Dan Perkembangan Website .” <https://dimbleweb.com/blog/read/sejarah-dan-perkembangan-website> /124 (September 1, 2021).
- Diskominfo Kota Kendari. 2021. “Portal Resmi Pemerintah Kota Kendari.” <https://www.kendarikota.go.id/> (September 2, 2021).
- “Website Kota Kendari.” 2019. *Diskominfo Kota Kendari*. <https://www.kendarikota.go.id/> (September 4, 2021).