

# KUALITAS WEBSITE PADA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAN KOTA CIMAHU PROVINSI JAWA BARAT

Rembati Ayu Bestari

NPP. 29.0690

*Asdaf Kota Cimahi, Provinsi Jawa Barat*

*Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: rembatayubestarii@gmail.com

## ABSTRACT

**Problem/Background (GAP):** The development of technology and communication provides many benefits in various sectors of human life. This is put to good use by the government to realize good governance. The government issued a policy with the presence of an Electronic-Based Government System (SPBE) to assist the running of government programs. One form of SPBE that is present today is the city government website as a medium for disseminating information and as a public complaint service. **Purpose:** The purpose of this study is to find out how the website of the regional government of the Archives and Library Informatics Communication Service when viewed from the aspects of information quality, service quality, technical quality and efforts to improve the quality of the website. **Methods:** The author uses a qualitative approach and uses a descriptive method. This basic qualitative concept emphasizes that the most important element is the nature possessed by the data obtained, namely scientific data presented in the form of explanations and descriptions in the form of information on the research. The data collection techniques carried out by the author are in the form of observation, interviews, and documentation. And the steps used in data analysis techniques are data reduction, data presentation, and drawing conclusions as a whole. **Results/Findings:** The Cimahi City Archives and Library Informatics Communication Service has played a good role in creating information transparency by presenting a local government website. This is evidenced by the good response from the community. **Conclusion:** The quality of the website can be said to have accurate and reliable information. The information is also related and in accordance with the needs of the community. The quality of services provided by website managers has been said to be quite good, but there is still a lack of it, including the responsiveness of website managers which is not always fast.

Keywords: Development Of Information Technology, Quality, Website

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Perkembangan teknologi dan komunikasi memberikan banyak manfaat di berbagai sektor kehidupan manusia. Hal ini dimanfaatkan dengan baik oleh pemerintah untuk mewujudkan tata Kelola pemerintahan yang baik. Pemerintah mengeluarkan kebijakan dengan diadakannya Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) untuk membantu jalannya program pemerintah. Salah satu bentuk dari SPBE yang hadir saat ini adalah *website* pemerintah kota sebagai media penyebaran informasi dan sebagai layanan pengaduan masyarakat. **Tujuan:** Adapun tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana website pemerintah daerah Dinas Komunikasi Informatika Kearsipan dan Perpustakaan jika ditinjau dari aspek kualitas informasi, kulaitas layanan, kualitas teknis serta upaya dalam meningkatkan kualitas website. **Metode:** Penulis

menggunakan pendekatan kualitatif dan menggunakan metode deskriptif. Konsep dasar kualitatif ini lebih menekankan bahwa unsur terpentingnya adalah sifat yang dimiliki oleh data yang diperoleh yaitu data ilmiah yang disajikan dalam bentuk penjelasan dan uraian dengan bentuk informasi atas penelitian tersebut. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis adalah berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dan langkah-langkah yang digunakan dalam teknik analisa data adalah reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan secara keseluruhan. **Hasil/Temuan:** Dinas Komunikasi Informatika Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi sudah berperan dengan baik dalam menciptakan transparansi informasi dengan cara menghadirkan *website* pemerintah daerah. Hal ini dibuktikan dengan respon yang baik dari masyarakat. **Kesimpulan:** Kualitas informasi yang disajikan oleh *website* pemerintah Kota Cimahi dapat dikatakan memiliki informasi yang akurat dan terpercaya. Informasinya juga memiliki keterkaitan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kualitas layanan yang diberikan oleh pengelola *website* sudah dikatakan cukup baik, namun masih terdapat kurangnya diantaranya adalah daya tanggap pengelola *website* yang tidak selalu cepat

Kata Kunci: Perkembangan teknologi informasi, kualitas, website

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Revolusi industri yang pertama hadir semenjak akhir abad ke-18 dimana hal tersebut telah menyebabkan berkurangnya pekerjaan manusia dalam menyelesaikan berbagai urusannya. Revolusi terjadi karena adanya perubahan yang memberikan efek besar kepada dunia. Meskipun hanya menggunakan peralatan kerja yang masih sangat sederhana, namun jumlah dari hasil produksinya meningkat secara terus menerus. Perubahan ini terus terjadi hingga hadirnya revolusi industri 2.0 pada awal abad ke-20. Tak lama dari itu revolusi industri 3.0 mulai ditandai dengan penggunaan elektronik dan teknologi informasi yang menandai perubahan jaman menjadi seperti saat ini (Savitri, 2019 : 6). Berdasarkan data hasil survei dari Asosiasi Jasa Penyedia Jasa Internet Indonesia (APJII) tentang penetrasi serta pengguna internet di tahun 2019-2020, total pengguna internet di Indonesia mencapai angka 196,7 juta pengguna dengan jumlah penetrasi sebesar 73,3 persen dari total jumlah penduduk Indonesia yang berjumlah sekitar 266,9 juta jiwa. Menanggapi capaian pemakaian internet di Indonesia yang sangat tinggi, Pemerintah harus mengambil peluang guna mewujudkan tata kelola yang baik (*good governance*). Salah satu upaya guna mewujudkan *good governance* merupakan dengan pemanfaatan teknologi informasi serta komunikasi yang dikenal dengan sebutan *e-government*. Kehadiran *e-government* kini sudah dirasakan hampir seluruh provinsi di Indonesia, termasuk Provinsi Jawa Barat. Dengan terdapatnya penerapan *e-government* di pemerintahan daerah, Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat mulai berkembang serta mengalami perubahan di bidang teknologi serta informasi. Berdasarkan data kependudukan yang peneliti peroleh dari website <https://jabar.bps.go.id/> jumlah penduduk di Provinsi Jawa Barat pada tahun 2020 tercatat sebanyak 49.935.858 jiwa. Dengan menduduki peringkat ke-2 provinsi dengan kepadatan penduduk terbanyak, Jawa Barat perlu mengembangkan *e-government* dengan sebaik-baiknya demi kepuasan warga akan kinerja pemerintahnya.

## 1.2 Kesenjangan Masalah Yang Diambil (GAP Penelitian)

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah menciptakan masyarakat informasi dan tuntutan masyarakat untuk memperoleh informasi sangat tinggi. Kemudahan masyarakat mendapatkan informasi menjadi salah satu indikator keterbukaan informasi publik. Media komunikasi public mulai bergeser dari media cetak menjadi media digital, sehingga media sosial pun dimanfaatkan sebagai sarana untuk komunikasi dengan masyarakat. Pada akhirnya sistem administrasi pemerintahan pun secara bertahap menuju sistem pemerintahan berbasis elektronik dengan tujuan meningkatkan kinerja layanan pemerintah agar lebih efektif, dan efisien. Pada tahun 2021, layanan informasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Permohonan Informasi Tahun 2021**

NO	BULAN	MEDIA PENYAMPAIAN					TOTAL
		Email Humas	Surat Pembaca	PESDUK	LAPOR	Kunjungan Langsung	
1	Januari	-	-	2	2	-	4
2	Februari	-	-	10	-	-	10
3	Maret	-	-	2	-	-	2
4	April	1	-	1	-	-	2
5	Mei	2	-	3	1	-	6
6	Juni	-	-	5	-	-	5
7	Juli	-	-	2	-	-	2
8	Agustus	-	-	2	-	-	2
9	September	-	-	-	1	-	1
10	Oktober	8	-	-	-	-	8
11	November	2	-	-	-	-	2
12	Desember	3	-	-	-	-	3
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>-</b>	<b>27</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>47</b>

Sumber: diolah oleh penulis (2021)

Jika dibandingkan dengan jumlah penduduk di Kota Cimahi pada tahun 2021 sebanyak 452,390 jiwa, hanya sebesar 0,0001% jiwa yang tercatat melakukan permohonan informasi. Masyarakat Kota Cimahi secara mayoritas mengajukan layanan informasi melalui permohonan informasi dilayangkan melalui saluran Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) sebanyak 57,44%.. Kemungkinan hal ini disebabkan oleh masyarakat merasa lebih mudah dan terbiasa menggunakan Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) dan masyarakat masih belum bisa membedakan antara permohonan layanan informasi dan pengaduan. Untuk memfokuskan ruang lingkup masalah agar pembahasan objek yang diteliti tidak meluas, maka peneliti membatasi fokus penelitian pada kualitas *website* pada Dinas Komunikasi Informatika Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi Provinsi Jawa Barat. Pembatasan masalah ini diperlukan untuk mengetahui sejauh mana *website* pemerintah daerah dapat memberikan informasi kepada publik dan sebagai bahan evaluasi untuk pemerintah daerah dalam meningkatkan kinerjanya.

### 1.3 Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian sebelumnya merupakan karya tulis ilmiah yang sudah dikaji dan diteliti oleh peneliti sebelumnya sebagai bahan acuan dan referensi bahan pertimbangan dalam melaksanakan penelitian. Penelitian pertama oleh Mania Dwi Lestari (2016) Pemanfaatan *website* Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta belum sepenuhnya berjalan dengan baik sebab masih kurangnya kualitas SDM dan sarana serta prasarana yang kurang mendukung. Penelitian kedua oleh Niken Meifilina (2012) Pemerintah Kota Probolinggo memanfaatkan *website* guna mempublikasikan aktivitas instansi serta pemerintah Kabupaten Probolinggo memanfaatkan *website* guna publikasi aktivitas Kepala Daerah dan publikasi barang produksi hasil kerajinan masyarakat. Penelitian ketiga oleh Thalila Shafthares (2020) *Website* [www.visitingjogja.com](http://www.visitingjogja.com) adalah sarana pertukaran informasi seputar pariwisata yang bersifat online. Penyebarluasan informasi melalui konten *website* dikarenakan biaya yang relatif murah serta mudah guna diakses oleh masyarakat. Dengan terdapatnya *website* mampu membantu promosi aktivitas pariwisata.

### 1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Berdasarkan hasil pemetaan terhadap penelitian terdahulu, dapat diidentifikasi persamaan serta perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis dilihat dari berbagai aspek yaitu objek penelitian, teori, serta metode penelitian yang digunakan. Penelitian yang dilakukan menjadi lebih terarah serta jelas posisinya sebagai pelengkap dari kekurangan ketiga penelitian kedua yang dilihat dari ketiga aspek diatas.

### 1.5 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana *website* pemerintah daerah Dinas Komunikasi Informatika Kearsipan dan Perpustakaan jika ditinjau dari aspek kualitas informasi, kulaitas layanan, kualitas teknis serta upaya dalam meningkatkan kualitas *website*

## II. METODE

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif dan menggunakan metode deskriptif. Konsep dasar kualitatif ini lebih menekankan bahwa unsur terpentingnya adalah sifat yang dimiliki oleh data yang diperoleh yaitu data ilmiah yang disajikan dalam bentuk penjelasan dan uraian dengan bentuk informasi atas penelitian tersebut. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis adalah berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dan langkah-langkah yang digunakan dalam teknik analisa data adalah reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan secara keseluruhan.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian ini paling banyak didapatkan dari hasil wawancara yang dilaksanakan pada tanggal 06 Januari 2022 - 13 Januari 2022. Wawancara yang dilakukan menggunakan teknik *snowball sampling* terhadap 5 orang informan masyarakat Kota Cimahi pengguna *website* pemerintah daerah Kota Cimahi. Masyarakat sebagai informan yang berhasil diwawancarai secara intensif yaitu Evi Verawati umur 45 tahun yang bekerja sebagai wiraswasta, Yuli Fatimah umur 40 tahun pekerjaan guru, Athaya Alyanisa umur 22 tahun yang

saat ini sebagai mahasiswa dan Danang Hadi Al-Ma'rif umur 18 tahun dan Kirendra Ganesh umur 13 tahun sebagai pelajar. Menurut (Rocha, 2012:375) kualitas *website* dapat diukur dengan 3 (tiga) dimensi diantaranya adalah kualitas isi (*contents quality*), kualitas layanan (*services quality*), dan kualitas teknis (*technical quality*) yang akan dijelaskan sebagai berikut :

### **3.1 Kualitas Isi**

Guna melihat kualitas informasi yang disajikan dalam *website* harus terlebih dahulu mengetahui bagaimana proses informasi tersebut dalam mendapatkannya, menyusun, menyimpan, mengolah, dan memanipulasi data dalam berbagai cara guna menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang akurat (*accuracy of information*), relevansi informasi (*relevance of information*) kelengkapan informasi (*completeness of information*) serta pembaruan informasi (*update of information*).

#### **3.1.1 Akurasi Informasi**

Penyusunan informasi yang ditampilkan di *website* pemerintah Kota Cimahi berada di bawah tanggung jawab dari Dinas Komunikasi Informatika Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi. Berdasarkan hasil observasi penulis, ditemukan penerbitan berita kegiatan pemerintah dimana berita berasal dari narasumber terpercaya dan diperkuat dengan unsur berita yang lengkap berupa 5W dan 1H. Selain itu, ditambahkan dokumentasi sehingga membuktikan bahwa informasi yang ada diberita tersebut akurat. Semua data dan informasi harus diolah sehingga menjadi satu berita yang utuh. Berita yang ditampilkan diperkuat keakuratannya dengan dokumentasi yang nyata dan narasumber yang terpercaya. Setiap berita yang ditampilkan berasal dari narasumber yang sesuai dengan informasi yang dibahas. Munculnya informasi yang akurat tidak didapat begitu saja. Untuk menghindari dugaan berita hoax yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat, semua informasi yang didapatkan harus melalui tahapan-tahapan pem

#### **3.1.2 Relevansi Informasi**

Untuk tetap bisa memberikan informasi yang relevan dengan kebutuhan masyarakat, pemerintah telah mengatur dalam Peraturan Komisi Informasi No 1 Tahun 2010 sebagai penjabaran dari UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Pada bab ke tiga dalam Peraturan Komisi Informasi tersebut terbagi ke dalam tiga klasifikasi yaitu:

- a. Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala
- b. Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta
- c. Informasi yang wajib tersedia setiap saat

relevansi informasi yang ditampilkan di *website* sudah terpenuhi sesuai dengan hasil observasi di lama *website* dan hasil wawancara dari narasumber sehingga dapat dikatakan bahwa informasi yang ditampilkan di *website* sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang tercantum dalam Peraturan Komisi Informasi No 1 Tahun 2010.

#### **3.1.3 Kelengkapan Informasi**

Informasi publik yang lengkap berarti informasi yang terdiri dari satu kesatuan informasi yang utuh dan menyeluruh dan mencakup berbagai hal penyelenggaraan pemerintahan. Dalam meningkatkan pelayanan informasi, Dinas Komunikasi Informatika Kearsipan dan Perpustakaan mengupayakan yang terbaik untuk memberikan informasi yang lengkap sehingga dapat memuaskan masyarakat. Hal ini juga sebagai upaya untuk perwujudan keterbukaan informasi pemerintahan. Dinas Komunikasi Informatika Kearsipan dan

Perpustakaan Kota Cimahi juga mengintegrasikan data melalui satu data Kota Cimahi yang kemudian dibangun menuju Satu Data Indonesia sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan jumlah produksi data statistik Kota Cimahi yang setiap tahunnya selalu meningkat. Tercatat sebanyak 23 Perangkat Daerah Kota Cimahi atau 82,14% telah tersimpan datanya Satu Data Kota Cimahi.

**Tabel 2**  
**Jumlah Data Statistik Sektoral Kota Cimahi**

Uraian	Jumlah Data (set) Tahun			
	2017	2018	2019	2020
Data Statistik Sektoral Kota Cimahi, per tahun	30	193	259	327
Data Statistik Sektoral Kota Cimahi, sampai dengan tahun	-	230	487	814

Sumber: LAKIP Diskominfo 2021

### 3.1.4 Pembaruan Informasi

Pembaharuan informasi atau biasa disebut dengan *update information*. Proses update ini merupakan aktivitas yang mudah tetapi sekaligus sulit untuk dikelola. Kemudahan didapatkan karena dengan adanya internet sehingga perubahan data dan informasi dapat terjadi setiap detik, selama 24 jam sehari, dan 7 hari seminggu. Tujuan dari dilakukannya proses update ini adalah selain untuk menjaga kualitas dari data dan informasi yang ada, juga bertujuan agar data dan informasi yang tersimpan merupakan hal yang paling akurat dan terkini. Jika dilihat dari struktur data dan informasi yang ada pada *website* pemerintah daerah Kota Cimahi, terdapat 2 (dua) jenis struktur data. Yang pertama adalah data statis dan yang kedua adalah data dinamis. Data statis adalah data yang informasi didalamnya tidak banyak terjadi perubahan dalam waktu yang singkat. Data statis memiliki pembaruan informasi secara berkala atau memiliki periodenya tersendiri. Contoh dari data statis adalah informasi kepegawaian pemerintah Kota Cimahi, informasi profil daerah dan pemerintah Kota Cimahi, informasi kependudukan, dan lain-lain. konten-konten yang ada pada *website* pemerintah daerah Kota Cimahi tersebut selalu dilakukan pembaruan secara berkala sesuai jadwalnya dan sudah diperhatikan agar menjadikan *website* tersebut dapat menjadi salah satu media untuk masyarakat Kota Cimahi mendapatkan informasi yang terbaru seputar wilayah Kota Cimahi.

### 3.2 Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan bagian penting dalam peningkatan suatu kualitas situs *website*, hal ini dikarenakan layanan informasi yang di sampaikan Dinas Komuniaksi Informatika Kearsipan dan Perpustakaan dalam bentuk *website* dikelola dengan baik oleh pengelola *website*. Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh pengelola *website* guna memenuhi harapan masyarakat dalam pelayanan informasi. Kualitas layanan ini akan menjadi tolak ukur kinerja dari pengelola yang memiliki kemampuan serta menjaga keamanan data yang ada, sehingga terwujudnya situs *website* yang berkualitas dengan adanya pengelola yang handal dan berkualitas. Terdapat 3 indikator kualitas layanan yaitu:

### 3.2.1 Kendala Sumber Daya Manusia

Keandalan sumber daya manusia yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi Informatika Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi dilihat dari jumlah pegawai dan tingkat pendidikan yang dimiliki. Hal tersebut mengartikan bahwa jumlah pegawai yang ada telah mencukupi berdasarkan pada bidang masing-masing, disamping itu latar belakang pendidikan juga harus sesuai dengan pekerjaan yang diberikan dengan tugas dan fungsinya. Dalam hal ini, pegawai mampu menguasai pengetahuan dibidang teknologi khususnya terkait dengan pengelolaan *website* publik dan hal-hal yang menyangkut pelayanan informasi digital lainnya.

### 3.2.2 Daya Tanggap

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. Selain memberikan informasi dan sebagai alat komunikasi publik, di dalam *website* pemerintah daerah Kota Cimahi juga terdapat layanan pengaduan. Terdapat 2 (dua) layanan aspirasi dan pengaduan yang ada di *website* pemerintah daerah Kota Cimahi yaitu Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) dan SP4N-LAPOR!

### 3.3 Kualitas Teknis

Kualitas teknis adalah bagian penting dalam meningkatkan kualitas situs *website*, hal ini dikarenakan teknis merupakan gambaran dari atribut-atribut yang ada dalam sebuah perangkat lunak. Dalam kualitas teknis ini difokuskan pada suatu portal *website* dimana para pengelola menyiapkan suatu portal untuk memenuhi keinginan masyarakat dengan mendesainnya semenarik mungkin dan memberikan manfaat kepada pengaksesnya. Sehingga memberikan kemudahan kepada masyarakat maupun pemerintah dalam mengakses data dan informasi yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini penulis menganalisis teknis dari *website* melalui 2 (dua) indikator kualitas teknis *website* menurut Rocha yaitu sebagai berikut:

#### 3.3.1 Kegunaan

Kegunaan (*usability*) adalah kemudahan untuk pengguna yaitu kemudahan masyarakat dalam menggunakan *website* pemerintah daerah Kota Cimahi secara efektif, efisien, dan dapat memuaskan pengguna serta terwujudnya tujuan untuk membuka *website* pemerintah daerah Kota Cimahi itu sendiri. kegunaan fitur-fitur dalam *website* ini telah sesuai dengan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat maupun pemerintah. Fitur di *website* ini juga sudah lengkap dan menarik pengunjung. Selain itu, hasil observasi penulis menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kualitas *website* sehingga memiliki nilai guna yang lebih tinggi untuk penggunaannya. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diatas maka diketahui bahwa *webiste* ini memiliki peran sebagai media yang menawarkan informasi publik yang akurat sehingga memiliki kegunaan yang bermanfaat untuk pengaksesnya.

#### 3.3.2 Aksesibilitas

Aksesibilitas juga diartikan sebagai adanya kemungkinan bagi setiap orang untuk mengakses konten informasi pada *website* tersebut, sehingga akan menentukan sedikit banyaknya jumlah pengunjung pada *website*, baik itu menggunakan versi desktop (laptop dan computer) maupun peramban web layar kecil (telepon seluler, smartphone android, iPhone, blackberry). Di samping itu, *website* juga harus memberikan kemudahan penggunaannya dalam memahami konten yang ada dan kecepatan *website* atau *loading time* juga menjadi penting dalam dimensi kualitas teknis ini. *Website* pemerintah daerah Kota Cimahi juga menjadi sarana untuk

menyampaikan informasi kepada masyarakat yang terpadu. Bentuk website cimahikota.go.id ini yaitu web atau portal yang berbasis internet dan sudah kompatibel karena selain diakses melalui komputer desktop, dapat juga diakses melalui *smartphone* android maupun iOS.

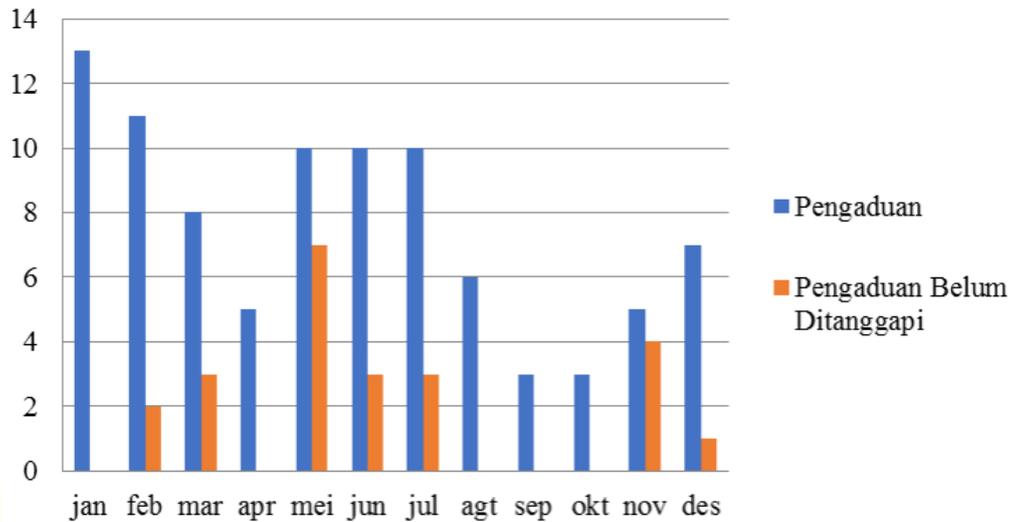
**Tabel 3**  
**Statistik Permohonan Informasi Tahun 2021**

NO	BULAN	MEDIA PENYAMPAIAN					TOTAL
		Email Humas	Surat Pembaca	PESDUK	LAPO R	Kunjungan Langsung	
1	Januari	-	-	2	2	-	4
2	Februari	-	-	10	-	-	10
3	Maret	-	-	2	-	-	2
4	April	1	-	1	-	-	2
5	Mei	2	-	3	1	-	6
6	Juni	-	-	5	-	-	5
7	Juli	-	-	2	-	-	2
8	Agustus	-	-	2	-	-	2
9	September	-	-	-	1	-	1
10	Oktober	8	-	-	-	-	8
11	November	2	-	-	-	-	2
12	Desember	3	-	-	-	-	3
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>-</b>	<b>27</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>47</b>

Sumber : LAKIP Diskominfoarpus 2021

Berdasarkan tabel diatas, dapat dikatakan bahwa sudah banyak masyarakat yang mengajukan permohonan informasi melalui berbagai media namun tetap saja sebelum mengajukan permohonan informasi ke berbagai media, masyarakat tentunya mengunjungi *website* pemerintah daerah Kota Cimahi terlebih dahulu. Masyarakat Kota Cimahi secara garis besar mengajukan permohonan layanan informasi menggunakan media Pesan Singkat Penduduk (PESDUK). Kemungkinan hal ini disebabkan oleh masyarakat merasa lebih mudah dan terbiasa menggunakan Pesan Singkat Penduduk (PESDUK). Permohonan informasi yang diajukan sangat beragam dan ditujukan kepada masing-masing perangkat daerah yang bersangkutan. Sedangkan untuk pengaduan masyarakat itu sendiri dapat dilihat dari gambar dibawah ini

**Gambar 1**  
**Statistik Pengaduan Masyarakat 2021**



Sumber : LAKIP Diskominfoarpus 2021

### **3.4 Upaya Dinas Komunikasi Informatika Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi dalam meningkatkan kualitas *website* pemerintah daerah**

Dinas Komunikasi Informatika Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi masih dihadapkan dengan permasalahan dan kekurangan sehingga menghambat tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Meskipun begitu pelaksanaan pemberian informasi tetaplah harus dilaksanakan sehingga terwujudnya kebutuhan informasi publik serta tersampainya aspirasi dan pengaduan masyarakat. Sebagai wujud dari kesungguhan Dinas Komunikasi Informatika Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi dalam melaksanakan perannya dilakukan berbagai upaya diantaranya :

#### **3.4.1 Meningkatkan kualitas sumber daya manusia**

Untuk memberikan pelayanan yang baik sehingga terwujudnya tujuan masyarakat saat mengakses *website* tentunya didasari oleh kualitas sumber daya manusia yang berkualitas, digunakan beberapa cara peningkatan kualitas sumber daya manusia diantaranya adalah mengadakan pelatihan secara berkala, memberikan kesempatan terbuka untuk melanjutkan pendidikan, memberikan penghargaan dan mengadakan penerimaan pegawai secara teratur.

#### **3.4.2 Mengadakan sosialisasi**

Kehadiran *website* pemerintah daerah diperuntukkan sebagai alat penyebaran informasi serta sebagai media komunikasi pemerintah daerah dengan masyarakat sehingga masyarakat perlu mengetahui akan adanya *website* ini.

#### **3.4.3 Peningkatan kualitas serta kuantitas sarana dan prasarana**

Salah satu upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas *website* adalah meningkatkan kualitas serta kuantitas sarana dan prasarana, dapat diketahui bahwa kualitas serta kuantitas sarana dan prasarana di Dinas Komunikasi Informatika Kearsipan dan

Perpustakaan Kota Cimahi sudah menjadi perhatian dalam rangka meningkatkan kualitas *website* pemerintah daerah Kota Cimahi.

#### **3.4.4 Selalu memperbaharui teknologi**

Sejak awal mula kehadirannya, teknologi dan informasi telah mengalami perkembangan yang pesat. Hingga saat ini, teknologi dan informasi terus diperbaharui seiring perkembangan zaman. Hal ini berkaitan dengan upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informatika Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi dalam memberikan informasi melalui *website*. diketahui bahwa pembaharuan teknologi dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informatika Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas *website* untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

#### **3.5 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Dalam penelitian pertama oleh Manja Dwi Lestari (2016) Pemanfaatan *website* Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta belum sepenuhnya berjalan dengan baik sebab masih kurangnya kualitas SDM dan sarana serta prasarana yang kurang mendukung. hal yang sama juga ditemui pada Dinas Komunikasi informatika kearsipan dan perpustakaan Kota Cimahi dimana sumber daya manusia menjadi faktor yang mendukung dalam peningkatan kualitas *website* serta kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung berjalannya *website* tersebut. Penelitian kedua oleh Niken Meifilina (2012) Pemerintah Kota Probolinggo memanfaatkan *website* guna mempublikasikan aktivitas instansi serta pemerintah Kabupaten Probolinggo memanfaatkan *website* guna publikasi aktivitas Kepala Daerah dan publikasi barang produksi hasil kerajinan masyarakat. *website* pemerintah daerah Kota Cimahi secara efektif, efisien, dan dapat memuaskan pengguna serta terwujudnya tujuan untuk membuka *website* pemerintah daerah Kota Cimahi itu sendiri. kegunaan fitur-fitur dalam *website* ini telah sesuai dengan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat maupun pemerintah. Penelitian ketiga oleh Thalia Shafhares (2020) *Website* [www.visitingjogja.com](http://www.visitingjogja.com) adalah sarana pertukaran informasi seputar pariwisata yang bersifat online. Penyebarluasan informasi melalui konten *website* dikarenakan biaya yang relatif murah serta mudah guna diakses oleh masyarakat. Dengan terdapatnya *website* mampu membantu promosi aktivitas pariwisata. Diberlakukannya pebaruan informasi guna memberikan kemudahan pemberitahuan perubahan data dan informasi dapat terjadi setiap detik, selama 24 jam sehari, dan 7 hari seminggu. Tujuan dari dilakukannya proses update ini adalah selain untuk menjaga kualitas dari data dan informasi yang ada, juga bertujuan agar data dan informasi yang tersimpan merupakan hal yang paling akurat dan terkini.

### **IV. KESIMPULAN**

Adapun hasil yang dapat diambil dari penelitian ini mengenai analisis “Kualitas *Website* pada Dinas Komunikasi Informatika Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi Provinsi Jawa Barat” adalah Kualitas informasi yang disajikan oleh *website* pemerintah Kota Cimahi dapat dikatakan memiliki informasi yang akurat dan terpercaya. Informasinya juga memiliki keterkaitan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kualitas layanan yang diberikan oleh pengelola *website* pemerintah Kota Cimahi sudah dikatakan cukup baik, namun masih terdapat kurangnya diantaranya adalah daya tanggap pengelola *website* yang tidak selalu cepat. Secara teknis, *website* pemerintah daerah Kota Cimahi masih dikatakan belum sempurna karena terkadang masih ditemukan banyaknya *error* saat pengguna sedang mengaksesnya. Namun dari sisi kegunaan dan aksesibilitas, *website* pemerintah daerah Kota Cimahi sudah dikatakan cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan kegunaan *website* yang banyak dan tampilannya yang menarik.

Sedangkan dari sisi aksesibilitas juga dikatakan baik karena saat ini sudah mudah untuk mengaksesnya karena sudah ada versi *smartphone* yang lebih sederhana.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan yakni waktu yang dimiliki dalam pelaksanaan penelitian terbatas hanya 14 hari.

**Arah Masa Depan Penelitian (future work).** penulis memfokuskan hasil dari penelitian ini untuk menjelaskan lebih tentang bagaimana kualitas website pada Dinas Komunikasi Informatika Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi. Penulis berharap dengan adanya penelitian ini maka dapat membantu pemerintah dalam meningkatkan kualitas dari website Komunikasi Informatika Kearsipan dan Perpustakaan, sehingga masyarakat bisa mendapatkan informasi yang sesuai dengan kebutuhannya dengan cara yang mudah dan tidak sulit dipahami.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama kepada Kepala Dinas Komunikasi Informatika Keaarsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu selama pelaksanaan penelitian ini berlangsung.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2020). Laporan Survei Internet APJII 2019 – 2020. *Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia*, 2020, 1–146. <https://apjii.or.id/survei>
- Lestari, M. D. (2016). *Pemanfaatan Website Sebagai Media Informasi DAN KOMUNIKASI KINERJA DPRD KOTA YOGYAKARTA PERIODE 2012-2015 The Utilization of Websites as a Media of Information and Communication for the Region of Yogyakarta's House of Representative Period 2012 -2015*.
- Meifilina, N. (2012). *Pemanfaatan website sebagai media publikasi pembangunan bagi pemerintah daerah*.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2020). Laporan Survei Internet APJII 2019 – 2020. *Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia*, 2020, 1–146. <https://apjii.or.id/survei>
- Lestari, M. D. (2016). *Pemanfaatan Website Sebagai Media Informasi DAN KOMUNIKASI KINERJA DPRD KOTA YOGYAKARTA PERIODE 2012-2015 The Utilization of Websites as a Media of Information and Communication for the Region of Yogyakarta's House of Representative Period 2012 -2015*.
- Meifilina, N. (2012). *Pemanfaatan website sebagai media publikasi pembangunan bagi pemerintah daerah*.
- Nugroho, A. (2006). *E-commerce: memahami perdagangan modern di dunia maya*. Informatika.
- Rachmat, K. (2008). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Kencana Prenada Media Group.
- Savitri, A. (2019). *Revolusi Industri 4.0: Mengubah Tantangan Menjadi Peluang di Era Disrupsi 4.0*. Penerbit Ganesis.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik