

## Kualitas Pelayanan Melalui Website Dan Media Sosial Dalam Menyediakan Layanan Yang Handal Di Masa Pandemi Covid 19 Di Kota Batam

**Marthalina**

Institut Pemerintahan Dalam Negeri; marthalina@ipdn.ac.id

\*Correspondence: marthalina@ipdn.ac.id; Jl. Ampera Raya No.1, DKI Jakarta Kode Pos 12560, Indonesia

Received: 04-04-2022; Accepted: 28-04-2022; Published: 29-04-2022

**Abstrak:** Penggunaan media sosial dibutuhkan saat pandemi covid 19. Pemerintah Indonesia berupaya melakukan transformasi pelayanan publik ke kanal informasi teknologi dengan mengurangi kontak langsung dalam pelayanan. Meskipun kualitas website pemerintah daerah di Indonesia masih belum baik dan merata, akan tetapi tuntutan dan kebutuhan masyarakat dalam menghadapi pandemi covid-19 cukup tinggi. Pada tahun 2021, Kota Batam merupakan daerah zona merah dengan jumlah kasus Covid-19 tertinggi dengan kluster tidak terlacak di Provinsi Kepulauan Riau. Penelitian ini dibutuhkan untuk melihat kualitas website dan media sosialnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik selama pandemi covid 19 di Kota Batam. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Analisis data-data temuan lapangan disajikan komprehensif dan mendalam secara deskriptif khususnya eksplorasi dengan memahami makna temuan penelitian dari sejumlah individu atau sekelompok orang yang berasal dari masalah sosial. Kegiatan penelitian dilakukan dengan tahap orientasi, tahap eksplorasi, tahap *member check*. Kualitas website dan media sosial yang dikelola oleh Pemerintah Daerah Kota Batam yang telah diukur melalui 3 (tiga) dimensi utama yaitu kualitas konten, layanan kualitas, dan kualitas teknis dengan rata-rata 60,15% responden menilai baik. Upaya peningkatan kualitas telah dilakukan dengan membangun sinergi dan memperkuat komunikasi antar lembaga pemerintahan daerah mengatasi kekurangan tenaga sumber daya manusia dengan memperbanyak pelatihan teknologi informasi dan komunikasi unggahan yang lebih singkat dan padat *engagement* dengan konten yang menghasilkan *favorites likes, komentar, share, balasan, re-tweet, dan berbagai cara apa pun yang dapat digunakan masyarakat*.

**Kata Kunci:** kualitas, teknologi informasi, media sosial, pelayanan publik

**Abstract:** The use of social media is needed during the covid 19 pandemic. The Indonesian government is trying to transform public services into technology information channels by reducing direct contact in services. Although the quality of local government websites in Indonesia is still not good and evenly distributed, the demands and needs of the community in dealing with the COVID-19 pandemic are quite high. In 2021, Batam City is a red zone area with the highest number of Covid-19 cases with untracked clusters in the Riau Islands Province. This research is needed to see the quality of the website and social media in providing public services during the COVID-19 pandemic in Batam City. The study used a quantitative method with a descriptive approach. Analysis of field findings data is presented comprehensively and in-depth descriptively, especially exploration by understanding the meaning of research findings from a number of individuals or groups of people who come from social problems. Research activities are carried out with the orientation stage, exploration stage, member check stage. The quality of websites and social media managed by the Batam City Government which has been measured through 3 (three) main dimensions, namely content quality, service quality, and technical quality with an average of 60.15% of respondents rated it good. Efforts to improve quality have been carried out by building synergies and strengthening communication between local government institutions to overcome the shortage of human resources by increasing information technology and communication training, uploads that are shorter and more engaging with content that generates favorites likes, comments, shares, replies, feedback. tweets, and any other means the public can use.

**Keywords:** quality, information technology, social media, public services

### 1. Pendahuluan

Penggunaan media sosial selama 10 tahun terakhir telah meningkat cukup signifikan dalam kehidupan sehari - hari (Sobaci, 2015), terjadi revolusi dalam berkomunikasi dan berhubungan dengan manusia lain. Perubahan yang sangat cepat dan mendasar tidak terlepas

dari dari munculnya internet yang menjadi tulang punggung utama komunikasi dan perubahan dalam segala bidang baik itu ekonomi, sosial, budaya, politik. Tahun 2020 jumlah populasi manusia di dunia adalah 7.75 milyar dengan persentase pengguna internet sebesar 59%, media sosial 49% dan pengguna media sosial lewat telepon genggam (*handphone*) 5,19 milyar atau 67% (Hootsuite Report, 2020). Penggunaan media sosial semakin dibutuhkan ketika pandemi covid 19 yang merupakan *great disruption* yang memaksa semua Negara di dunia beralih ke dunia digital secara cepat yang menjadi pintu gerbang dari satu dunia ke dunia berikutnya, manusia beralih dari masa lalu dan masuk pada sebuah dunia baru (Hasan & Malang, 2021). Kondisi ini mengharuskan pemerintah bertransformasi dengan mengalihkan pelayanan publik ke kanal informasi teknologi atau dari dunia nyata ke dunia maya sehingga dikenal istilah daring (dalam jaringan) dan luring (luar jaringan). Tingginya kebutuhan akan penggunaan media sosial dalam kehidupan sehari – hari, terjadinya evolusi dalam berkomunikasi dan berhubungan dengan manusia lain serta kebutuhan terhadap internet yang menjadi tulang punggung utama komunikasi dan perubahan justru dihadapkan pada permasalahan kesiapan pemerintah daerah yang belum semua mampu melakukan transformasi ke dalam teknologi informasi secara cepat ditengah tingginya kebutuhan masyarakat.

Akhir tahun 2020 jumlah pengguna internet di Indonesia sebanyak 175 juta (64% penduduk) dimana sebanyak 160 juta (59%) adalah pengguna media sosial dan 338.2 juta jiwa (124%) adalah pemilik telepon genggam. Penduduk Indonesia dalam sehari menggunakan waktu untuk mengakses internet selama 7 jam 59 menit dan menggunakan media sosial selama 3 jam 26 menit. (Hootsuite Report, 2020). Fakta ini menunjukkan bahwa dalam 1 hari 1 malam (24 jam) penduduk Indonesia menghabiskan waktu 1/3 (8 jam) untuk mengakses internet. Jika dikaitkan dengan kondisi pada saat pandemi covid 19, hal ini merupakan sebuah peluang yang menunjukkan sebagian besar penduduk Indonesia telah aktif menggunakan media sosial dan mampu mengakses internet. Kebijakan mengalihkan pelayanan publik ke kanal informasi teknologi atau dunia maya merupakan sebuah pilihan terbaik yang diyakini merupakan sebuah lompatan besar yang merubah *mind set* pelayanan publik.

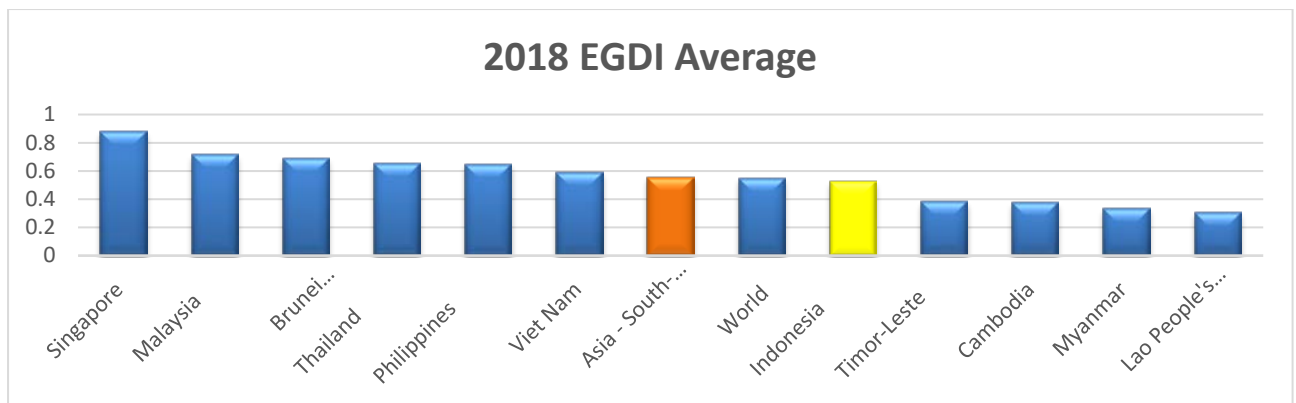
Pemerintahan elektronik atau *e-government* adalah salah satu cara pemerintah untuk mengadopsi keunggulan teknologi komunikasi pada sektor pelayanan publik yang bertujuan memudahkan informasi dan pelayanan antara pemerintahan dan masyarakat. Meskipun layanan *e-government* yang diselenggarakan Pemerintah daerah dianggap sebagai perpanjangan dari layanan pemerintah pusat, akan tetapi sejumlah kekhususan yang menjadi karakteristik setiap daerah perlu ditekankan dalam proses memberikan layanan. Pada konteks pelayanan publik di daerah, pemerintah menyediakan layanan elektronik yang dipengaruhi

oleh tipologi, persebaran teritorial, kondisi pemerintah daerah yang berbeda, tingkat melek huruf, usia di antara populasi, perbedaan struktur organisasi, kedekatan yang kuat dengan masyarakat, perusahaan lokal, tingkat kematangan TI, saluran penyedia layanan dan peran pemerintah daerah yang kuat terhadap peraturan daerah dan kebijakan nasional (b et al., 2015).

*E-Government* pemerintah daerah memungkinkan warga dari semua tingkatan berinteraksi dengan layanan publik dengan mudah melalui media elektronik (Nabafu & Maiga, 2012). Pada gilirannya, *e-government* di pemerintah daerah lebih dari replikasi elektronik dari informasi dan layanan yang ada, karena sarana baru ini menawarkan layanan baru dan lebih baik untuk publik serta meningkatkan keterlibatan masyarakat ketika menyiapkan kebijakan dan memberikan jasa yang lebih baik (Shackleton & Dawson, 2007). Hakikatnya *e-government* adalah menggunakan teknologi informasi untuk mendukung operasi pemerintah, melibatkan masyarakat dan memberikan pelayanan publik"(Dias & Gomes, 2014).

Pemerintah daerah di Indonesia telah mengadopsi teknologi informasi dalam bentuk *e-government*, usaha tersebut dapat dilihat dari banyaknya *website* yang dibuat oleh pemerintah daerah. Namun, usaha ini masih diikuti berbagai masalah seperti *di-hack* (bajak), *maintenance*, *under construction* dan tidak *update*. Kondisi ini sangat disayangkan karena ide awal *e-government* adalah melayani masyarakat lebih murah dan mudah justru sulit tercapai. Rata-rata *page speed* website pemerintah daerah masih berada pada *grade* 59% atau di *grade* E dan Y Slow pada *grade* 74% atau di *grade* C. kondisi ini merupakan gambaran bahwa kualitas website pemerintah daerah berdasarkan index yang dihasilkan Google dan Yahoo masih sangat rendah. Rendahnya kualitas web tersebut tentu akan mempengaruhi kinerja *website* dan secara langsung akan mempengaruhi minat pengguna internet untuk mengunjungi *website* pemerintah daerah (Masyhur, 2014).

Hasil pemeringkatan oleh *e-government* Development Index (EGDI) yang dilaksanakan berdasarkan efisiensi, efektivitas, transparansi, akuntabilitas, kemudahan akses pelayanan, serta partisipasi masyarakat menunjukkan Indonesia masih berada pada peringkat 107 dari 193 negara. Sedangkan untuk tingkat ASEAN sendiri Indonesia menduduki peringkat ke-7 di ASEAN (Widowati, 2018).



**Sumber:** UN *E-government Knowledgebase*, 2018 (data dalam excel, grafik diolah penulis)

**Gambar 1.** Indeks Pengembangan *E-government* ASEAN dan Dunia

Meskipun kualitas *e-government* pemerintah daerah di Indonesia yang masih belum baik dan merata, situasi covid-19 memaksa seluruh pemerintah daerah di Indonesia melakukan migrasi pelayanan publik menggunakan teknologi informasi. Dari 548 pemerintah provinsi dan kabupaten/kota yang tercatat, 543 telah memiliki *website* resmi. Sejumlah 483 *website* dapat diakses, 60 sisanya tidak dapat diakses sebab berbagai alasan. Artinya sekitar 88% *website* pemerintah provinsi dan kabupaten/kota sudah memiliki website yang dapat diakses pada saat *assessing* (Yunita, N. P., & Aprianto, R. D, 2018).

Salah satu pemerintah daerah di Indonesia yang juga melakukan migrasi pelayanan publik menggunakan teknologi informasi dan memiliki posisi strategis karena berbatasan dengan banyak negara adalah Kota Batam yang tahun 2021 jumlah kasus Covid-19 terus meningkat dan tidak terlacak lagi klasternya. Jika melihat dari data Gugus Tugas Covid-19 Kepri maka jumlah kasus positif covid-19 di Kota Batam berjumlah terbanyak diantara kabupaten dan kota lainnya di Provinsi Kepulauan Riau. Zona merah di Kota Batam bertambah dari 6 kecamatan menjadi 8 kecamatan.

Bercermin pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *egovernment* di Indonesia maka *website* ditekankan pada integrasi layanan G2G, G2B, dan G2C melalui sistem terintegrasi *Government Resource Management System* (GRMS) dan atau menyediakan layanan satu pintu di mana untuk G2C di mana masyarakat cukup berkunjung ke satu halaman untuk mendapatkan seluruh layanan publik Provinsi Kepulauan Riau pada tahun 2018 masih dalam posisi 25% tahap 1 (persiapan), 62,5% tahap 2 (pematangan), 12,5% tahap 3 (pemantapan) dan 0% tahap 4 Pemanfaatan sehingga masih tergolong lambat dalam perkembangan *e-government* (Yunita, N. P., & Aprianto, R. D, 2018).

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang telah memanfaatkan komunikasi dan teknologi informasi untuk pelayanan dengan prinsip efektivitas, keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas dan keamanan. Diterbitkannya Perpres ini menandai perwujudan reformasi birokrasi yang merupakan salah satu upaya pemangkasan waktu, biaya dan meminimalisir terjadinya praktik korupsi dalam pelayanan oleh pemerintah. Pelaksanaan sistem pemerintahan berbasis elektronik bertujuan untuk mewujudkan meningkatkan kualitas pelayanan publik, proses kerja yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Agar tujuan SPBE dapat terwujud, Pemerintah Daerah perlu secara konsisten melakukan evaluasi kemajuan dari pelaksanaan SPBE.

Kondisi ini menunjukkan Kota Batam harus terus berbenah terlebih disaat kondisi pandemi covid 19. Kualitas website dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus ditingkatkan (Irawan, B, 2021). Kualitas situs web juga dapat digolongkan dalam 3 (tiga) dimensi yaitu kualitas konten, layanan kualitas, dan kualitas teknis (Rocha, 2012). Perhatian utamanya adalah kualitas konten daripada keberadaannya, karena ini harus menjadi perhatian kualitas teknis. Dalam kualitas konten, indikator seperti kelengkapan, akurasi, peluang, relevansi, koherensi, konsistensi, pembaruan, ortografi dan sintaksis dapat dievaluasi. Fokus kualitas layanan yang ditawarkan di situs web dapat dilihat dari beberapa indikator seperti keandalan, keamanan, kinerja, privasi, akurasi, waktu respons, efisiensi, peluang, ketersediaan, reputasi, penghematan waktu, empati, dan personalisasi dapat dievaluasi. Sedangkan fokus kualitas teknis situs web biasanya ditemukan dalam standar kualitas perangkat lunak, seperti (ISO / IEC, 2001) dan ISO / IEC 9126 penggantinya (ISO, 2011) ISO / IEC 25010. Indikator digunakan adalah jalur, peta navigasi, waktu unduh halaman, mesin pencari, tautan rusak, browser kompatibilitas, dan aksesibilitas dapat dievaluasi (b et al., 2015; Dias & Gomes, 2014; Rocha, 2012).

Urgensi penelitian berdasarkan kebutuhan pelayanan publik secara online di masa pandemi covid 19 yang mengharuskan pemerintah daerah segera melakukan transformasi dan perbaikan terhadap website dan media sosial dalam waktu singkat (Maulana, 2020). Sejauh ini berbagai penelitian tentang kualitas website dan media sosial telah banyak dilakukan untuk melihat bagaimana peran pemerintah daerah dalam mengelola website resmi, akan tetapi penelitian yang ada masih belum fokus terhadap pelayanan public yang dilaksanakan secara online. Unsur kebaharuan dalam penelitian ini adalah 1. metode penelitian yang menggunakan kuantitatif deskriptif yang menekankan pada penilaian masyarakat Kota Batam, 2. objek penelitian yang fokus kepada kualitas website dan media sosial yang dikelola pemerintah

daerah Kota Batam untuk menyelenggarakan pelayanan publik, 3. waktu pengambilan data yang dilakukan pada saat terjadinya pandemic covid 19. Berdasarkan kondisi lapangan dan *research gab*, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kualitas pelayanan melalui website dan medsos dalam menyediakan layanan yang handal dimasa pendemik covid-19 di Kota Batam ?”.

## 2. Metode

Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Analisis data-data temuan lapangan disajikan komprehensif dan mendalam secara deskriptif khususnya eksplorasi dan memahami makna yang bersumber dari individu dan atau sekelompok orang yang berasal dari masalah sosial (Creswell, 2018). Hasil dari penelitian akan dideskripsikan dengan angka atau numerik (statistik), data kuantitatif diperoleh melalui analisis skor pada jawaban subjek (masyarakat) pada skala tertentu (Jaya, 2016). Kegiatan penelitian dilakukan dengan tahap orientasi, tahap eksplorasi, tahap *member check*.

Sumber data penelitian diklasifikasikan menjadi (1) *person* atau orang yang dapat dijadikan informan sumber data wawancara yaitu pihak-pihak yang menjadi narasumber dalam penelitian ini karena dianggap mengetahui banyak hal yang berkaitan dengan fokus penelitian dan penyebaran angket kepada masyarakat Kota Batam, (2) *paper* (kertas/dokumen) berupa data-data sekunder atau dokumen ini sangat penting karena merupakan data rekam dari waktu ke waktu maupun berbagai peristiwa dalam setiap fasenya dan (3) *place* (tempat) lokasi penelitian adalah di Pemerintah Daerah Kota Batam. Sedangkan teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian adalah: studi literatur dan dokumentasi, observasi dan kuesioner. Informan yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah a). Kepala Dinas PTSP, b). Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi, c). Profesional teknologi informasi dan d). Masyarakat. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan *google form* yang dapat diakses di <https://forms.gle/m8nr7Qv7Lv9jBr1n9>.

Teknik analisis data dimulai dari pengumpulan data dari berbagai sumber data seperti dokumentasi, observasi dan kuesioner. Kemudian dipelajari, diklasifikasikan berdasarkan kategori data yang sesuai dengan tema kajian penelitian ini, agar pembahasan data penelitian dapat lebih terarah. Proses analisis data dengan tahapan *pertama*, mengumpulkan data mentah berupa pengamatan (*observe*) dan wawancara (*interview*) serta pengalaman peneliti selama berada di lapangan. *Kedua*, rekaman data maupun data dokumen yang berasal dari hasil pengamatan dalam bentuk dokumentasi fotografi (*visual recording*), serta hasil kuesioner.

*Ketiga*, adalah data hasil dari seleksi data atau data yang telah diproses dalam bentuk laporan akhir yang berasal dari data dan sumber lainnya seperti dokumen lembaga dan literatur (Van Esch & Van Esch, 2013). Selanjutnya tahapan analisis data dalam kegiatan penelitian ini meliputi: tahap pengorganisasian data (*sort and classify*), koding data, reduksi data, tahap penafsiran data (*interpret and elaborate*), tampilan data dan penarikan kesimpulan (Levitt et al., 2018).

### 3. Hasil Dan Pembahasan

Informasi tentang Pemerintah Kota Batam dapat diakses melalui mesin pencari google.com melalui laman website Kota Batam yang terlihat minimalis dengan tulisan Batam.go.id dan menampilkan corak kain batik dan warna-warni di bagian atasnya yang memperindah website Kota Batam. Jika dibandingkan dengan beberapa website daerah lain, website kota Batam terlihat tidak menampilkan foto lengkap pimpinan daerahnya. Di bawah tulisan Kota Batam ada menu pencarian yang dapat digunakan untuk mencari berbagai informasi tentang Kota Batam secara mudah, di bawah menu pencarian ditemukan 6 portal utama dari website Kota Batam berupa : 1. Daftar Aplikasi, 2. Pengaduan Online, 3. Website OPD, 4. Media Centre, 5. PPID untuk permintaan informasi, dan 6. Informasi covid19. Website Kota Batam juga telah menampilkan informasi berita terkini seperti kegiatan Pemko Batam dan masyarakat Kota Batam, terlihat dari *timeline* berita-berita.

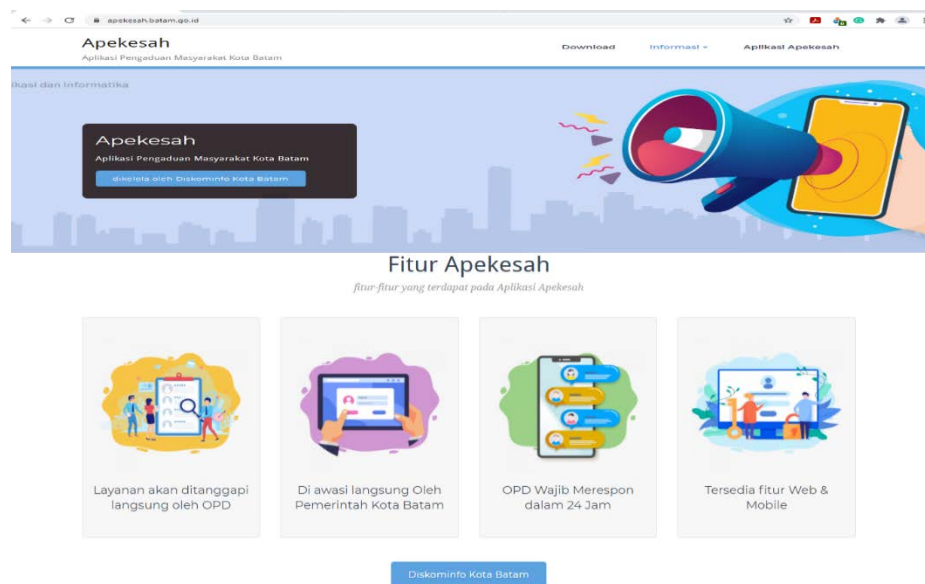


**Gambar 2.** Tampilan Laman Depan Website Kota Batam

Dalam portal pengaduan online di *website* Pemko Batam terdapat fitur aduan *online apekesah*, nama aduan online ini diambil dari Bahasa melayu *apekesah* yang berarti ada masalah apa ?, fitur aduan online *apekesah* selain dalam bentuk *website* juga dibuat dalam



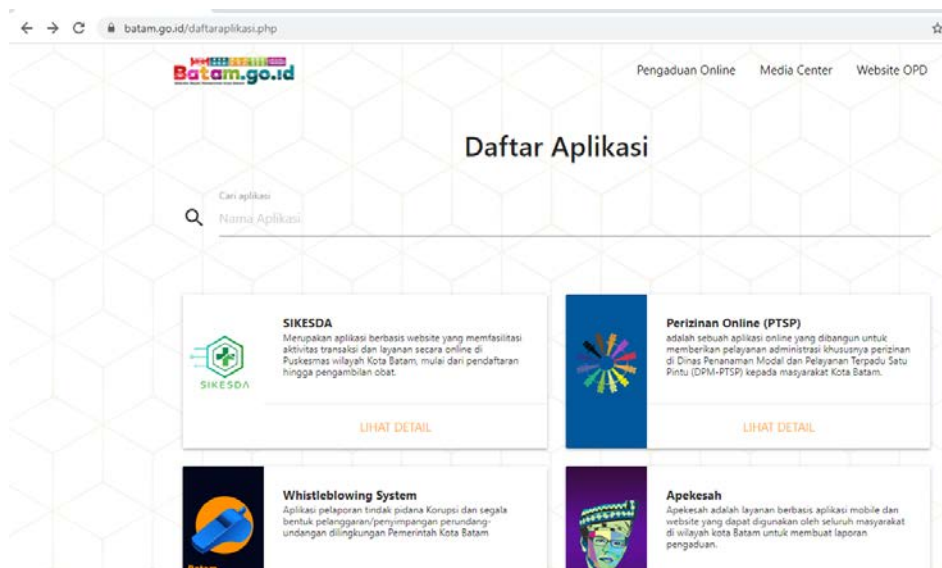
bentuk aplikasi yang bisa di unduh di *play store* OS Android. Dalam folder daftar aplikasi di Pemko Batam terdapat 34 aplikasi yang dibuat, baik itu dibuat secara mandiri oleh Pemko Batam maupun aplikasi yang dibuat oleh Pemerintah Pusat, berbagai aplikasi tersebut adalah : Perizinan Online (PTSP), SIKESDA, *Apekesah*, *Whistleblowing System*, TSP Batam Aplikasi TSP (Tanggung Jawab Sosial Perusahaan), Direktori Batam, CCTV, *E-government*, *E-Office*, *E-Budgeting*, APP Dinas Lingkungan Hidup (DLH), Aplikasi Pelayanan Online Kecamatan (APOK), LaporPak, ARSIP SKPD, *E-BILLING* DISDUKCAPIL, *E-PBB*, E-BPHTB, Mal Pelayanan Publik *Email Batam*, *E-SPPT*. LPSE, Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga (PKK) *E-Profil Aplikasi Profil Wajib Pajak*, SAPA, SIEPENDA, SIMPEG, SIMAPATDA, GIS BATAM. SISFORJI, PPID (Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi Kota Batam ), JDIH, LOGCCTV, JDIH DPRD.



**Gambar 3.** Pengaduan Online Apekesah

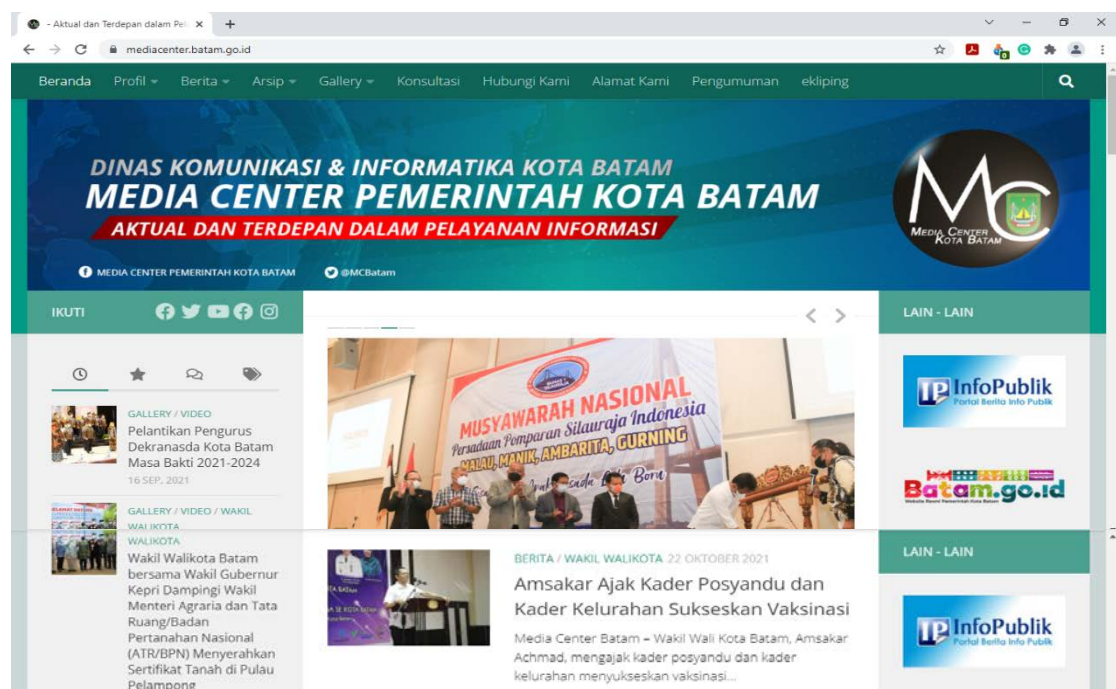
Dari 34 aplikasi di atas mayoritas aplikasi yang disediakan di dalam folder *website* Kota Batam dapat dibuka dan dimanfaatkan masyarakat luas secara langsung ataupun harus login mendaftar terlebih dahulu dengan user name dan password. Terdapat 5 aplikasi yang tidak dapat dibuka dan diakses oleh masyarakat yaitu: a). *E-budgeting* b). Lapor Pak, c). SAPA, d). Sisforji, dan e). GIS Batam. Untuk aplikasi *e-budgeting* dan SAPA dibuat oleh Kemendagri, sedangkan Lapor Pak, Sisforji dan GIS Batam dibuat oleh Pemko Batam.





**Gambar 4.** Daftar Aplikasi Pemko Batam

Dalam portal media center *website* Kota Batam terdapat 10 kanal informasi yaitu : 1. Beranda, 2. Berita, 3. Profil, 4. Galery, 5. Arsip, 6. Hubungi Kami, 7. Konsultasi, 8. Pengumuman, 9. Alamat Kami, 10. Ekliping yang dapat dibuka masyarakat dengan informasi-informasi baru. Media center Kota Batam terlihat juga menggunakan sosial media dalam mendesiminasi informasinya, yaitu *Instagram*, *facebook*, *twitter*, *YouTube* serta menu lain yang terkoneksi dengan Portal Berita Info Publik, *Batam.go.id*, *Diskominfo* Kota Batam, dan *Tanggap Covid19* Pemko Batam.



**Gambar 5.** Daftar Aplikasi Pemko Batam

Pada tampilan awal portal *website* Kota Batam terdapat 55 *website* OPD dan Kecamatan di Kota Batam, mesin pencari aplikasi, serta beberapa kanal yang dapat memudahkan masyarakat dalam memilah informasi yang disediakan berupa: Semua OPD, Setdako, Dinas, Badan, Kecamatan, Lainnya, dan arsip SKPD. Semua kanal di atas dapat dibuka dan diakses oleh masyarakat.

Dari riset tentang *website* OPD Kota Batam ditemukan beberapa fakta lapangan berdasarkan hasil observasi yaitu: a). Ditemukan *website* yang sama sekali tidak dapat dibuka sehingga tidak ada informasi yang didapatkan oleh masyarakat, b). Ditemukan OPD yang belum serius mengembangkan *website* sebagai sarana informasi publik, sehingga *website* hanya berisi foto-foto kegiatan dan sangat jarang memperbaharui informasi, c) Ditemukan OPD yang telah serius mengembangkan *website* sehingga tampilannya penuh fitur-fitur yang informatif dan selalu memperbaharui informasi (Dinas Komunikasi & Informatika dan Badan Perencanaan Dan Penelitian Pengembangan Pembangunan Daerah Kota Batam)

Portal Portal Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi Kota Batam dapat dibuka dengan baik, dalam laman beranda terdapat 4 kanal yaitu : 1 Daftar Informasi Publik, 2. Permohonan Informasi, 3. Laporan Pelayanan, 4. Layanan Kepuasan Masyarakat. Dalam kanal informasi terbaru terlihat informasi Laporan Permintaan Informasi PPID Kota Batam Tahun 2020, sedangkan untuk tahun permintaan di tahun 2021 belum ada. Untuk kanal Informasi Paling Banyak Dimohon adalah Penetapan Informasi yang Dikecualikan tingkat Kota Batam sebanyak 1259 tanggal publish 18 April 2018. Untuk permohonan informasi masyarakat diminta untuk membuka akun dan memasukan email dan password pada kanal permohonan informasi Kota Batam.

Portal Covid19 Kota Batam sudah sangat bagus dan informasi selalu diperbaharui *real time*, fitur-fitur yang ada juga lengkap dan membantu masyarakat dalam menghadapi pandemi covid19, ditemukan juga hotline centre 112 bebas pulsa untuk edukasi dan informasi pada masyarakat. Portal *website* covid19 Kota Batam ada 6 kanal yang kesemuanya dapat dibuka dengan perbaharan informasi yang bagus, ke enam kanal tersebut adalah : 1. Beranda, 2. Informasi, 3. Protokol, 4. Fasilitas Kesehatan, 5. Data Harian, . 6. *Frequently Answer* (FAQ).

Kualitas *website* dan media sosial dapat diukur melalui 3 (tiga dimensi) utama (Rocha, 2012) yaitu: **pertama**, kualitas konten daripada keberadaannya, karena ini harus menjadi perhatian kualitas teknis. Kualitas konten, indikator seperti akurasi, kelengkapan, relevansi, peluang, konsistensi, koherensi, pembaruan, ortografi dan sintaksis dapat dievaluasi. **Kedua**, kualitas layanan yang ditawarkan di situs web. Di kualitas layanan, indikator seperti keamanan, keandalan, privasi, kinerja, efisiensi, akurasi, peluang, ketersediaan, waktu respons,



Batam. Dengan beragamnya website dan media social yang diakses masyarakat saat pandemi covid 19 artinya masyarakat telah cukup akrab memanfaatkan teknologi informasi pelayanan publik.

Sebagai salah satu wujud perkembangan teknologi, media sosial menawarkan berbagai manfaat bagi para pengguna yang secara garis besar dapat dibagi kedalam dua kelompok, yaitu manfaat bagi individu dan organisasi kelompok. Manfaat penggunaan media sosial bagi individu: **pertama**, menjadi media komunikasi digital. Media sosial membantu pengguna berinteraksi dengan siapa pun dan kapan pun melalui koneksi internet. **Kedua**, sarana pembelajaran dan pengembangan diri. Melimpahnya informasi didunia maya menjadikan media sosial sebagai salah satu sarana pembelajaran dan pengembangan diri. Ketiga, media hiburan. Konten yang tersebar di media sosial saat ini sangatlah beragam dan tidak sedikit masyarakat yang menjadikan media social sebagai media hiburan dalam aktivitas sehari-hari. **Keempat**, membuka lapangan pekerjaan. Ada banyak sekali pekerjaan yang lahir dari perkembangan media sosial. Sebut saja pembuat konten, penulis artikel hingga berjualan adalah contoh pekerjaan yang dapat dilakukan dengan bantuan media sosial.

Manfaat penggunaan media sosial bagi organisasi: **pertama**, media komunikasi digital mirip dengan kegunaan media sosial bagi individu, saat ini hampir semua organisasi memanfaatkan media sosial sebagai saluran komunikasi digital mereka dengan masyarakat. **Kedua**, media pemasaran. Daya jangkau media sosial yang sangat luas menjadikan media sosial sebagai salah satu sarana utama dalam peningkatan penjualan dan pemasaran digital saat ini.

Kualitas situs website dapat diukur melalui tiga dimensi utama yaitu kualitas konten, layanan kualitas, dan kualitas teknis (b et al., 2015; Rocha, 2012; Sá et al., 2015). **Pertama**, kualitas konten website dan media sosial yang diakses oleh masyarakat dapat dinilai berdasarkan akurasi, kelengkapan, relevansi, peluang, konsistensi, koherensi, pembaruan, ortografi dan sintaksis dapat dievaluasi. Kualitas konten website dan media sosial yang diakses oleh masyarakat yang telah dinilai berdasarkan akurasi, kelengkapan, relevansi, peluang, konsistensi, koherensi, pembaruan, ortografi dan sintaksis dapat dievaluasi memiliki nilai rata-rata **baik sebesar 58,5%**. Kualitas konten ini harus dipertahankan bahkan ditingkatkan oleh Pemerintah Daerah Kota Batam melalui Dinas Komunikasi dan Informatik dengan cara: (1) memperbanyak konten dengan tampilan visual yang menarik (2) isi konten sebisa mungkin dibuat sederhana dan sesingkat mungkin (3) menggunakan kata kunci atau tagar (*hashtag*) khusus untuk memudahkan pencarian (4) memanfaatkan media sosial sebagai sarana

penyebaran berita terkini lembaga secara rutin (5) pemimpin aktif di media sosial (6) elakukan kolaborasi dengan *influencers* media sosial.

**Kedua**, kualitas pelayanan website dan media sosial yang diakses oleh masyarakat dapat dinilai berdasarkan indikator seperti keamanan, keandalan, privasi, kinerja, efisiensi, akurasi, peluang, ketersediaan, waktu respons, penghematan waktu, empati, reputasi dan personalisasi dapat dievaluasi. Kualitas konten website dan media sosial yang diakses oleh masyarakat yang dinilai berdasarkan indikator keamanan (61,5%) dan tingkat privasi (65,4%) memiliki nilai yang baik sedangkan kendala akses yang dialami masyarakat sangat cukup/jarangnya (60,6%) dapat diartikan bahwa website yang dikelola oleh Pemerintah Kota Batam telah diselenggarakan dengan optimal sebelum dan saat pandemi covid 19. Untuk kualitas konten website dan media sosial yang diakses oleh masyarakat yang dinilai berdasarkan indikator tingkat kinerja (65,4%), tingkat efisiensi (65,4%), tingkat akurasi (59,6%) juga memiliki nilai dominan kategori baik. Hal ini juga didukung oleh ketersediaan data dan informasi (56,7%), tingkat fleksibilitas waktu akses (64,4%), tingkat efektifitas dan efisiensi waktu akses (59,6) yang juga masuk dalam kategori baik. Sehingga, berdasarkan hasil survei dari masyarakat Kota Batam, kualitas konten website dan media sosial yang diakses oleh masyarakat berdasarkan nilai 9 (sembilan) indikator memiliki nilai rata-rata **baik (61,73%)**. Optimalisasi penggunaan media sosial di Pemda Kota Batam merupakan salah satu contoh dari sekian banyak Instansi Pemerintah yang berhasil memanfaatkan media sosial bagi peningkatan pelayanan publik.

Masyarakat Kota Batam telah mendapat kemudahan dalam mengakses layanan maupun menyampaikan kritik, keluhan serta saran yang dapat dituangkan secara langsung di kolom komentar pada aplikasi *Apekesah*. Secara tidak langsung masyarakat diajak memaksimalkan perannya sebagai pengawas eksternal pelayanan publik sesuai amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Manajemen pengelolaan media sosial akan meningkatkan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Di masa yang akan datang, Pemda Kota Batam diharapkan dapat meksimalkan manfaat media sosial sebagai salah satu sistem informasi yang cepat dan efisien untuk melakukan *branding* instansi karena optimalisasi media sosial secara langsung maupun tidak pasti akan berdampak bagi peningkatan pelayanan publik bagi seluruh SKPD yang berbasis pelayanan kepada masyarakat.

**Ketiga**, kualitas teknis website dan media sosial secara umum dapat kita lihat melalui beberapa indikator yang biasanya ditemukan dalam standar kualitas perangkat lunak, seperti ISO / IEC 9126 (ISO / IEC, 2001) dan penggantinya ISO / IEC 25010 (ISO, 2011). Dengan

demikian indikator seperti itu sebagai peta navigasi, jalur, mesin pencari, waktu unduh halaman, browser kompatibilitas, tautan rusak, dan aksesibilitas dapat dievaluasi. Kualitas peta navigasi pada website dan media sosial yang dikelola oleh Pemerintah Daerah Kota Batam berkategori baik (64,4%) dan kualitas mesin pencari juga berkategori baik (59,6%). Hal ini juga didukung oleh indikator lain yang semuanya juga menunjukkan kategori baik seperti indikator kualitas waktu unduh halaman (59,6%), tautan yang rusak atau tidak dapat diakses (54,8%), kualitas akses (62,7%) sehingga nilai rata-rata untuk kualitas teknis website dan media sosial yang dikelola oleh Pemerintah Daerah Kota Batam **berkategori baik (60,22%)**.

Berdasarkan hasil kuesioner kualitas website dan media sosial yang dikelola oleh Pemerintah Daerah Kota Batam yang telah diukur melalui 3 (tiga) dimensi utama yaitu kualitas konten, layanan kualitas, dan kualitas teknis (b et al., 2015; Rocha, 2012; Sá et al., 2015) dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1.** Kualitas Website Dan Media Sosial Pemerintah Daerah Kota Batam

NO	DIMENSI	PERSENTASE	NILAI
1.	kualitas konten	58,50%	Baik
2.	layanan kualitas	61,73%	Baik
3.	kualitas teknis	60,22 %	Baik
<b>Rata-Rata</b>		<b>60,15%</b>	<b>Baik</b>

**Sumber:** diolah oleh peneliti, 2021

#### 4. Kesimpulan

Kualitas website dan media sosial yang dikelola oleh Pemerintah Daerah Kota Batam yang telah diukur melalui 3 (tiga) dimensi utama yaitu kualitas konten, layanan kualitas, dan kualitas teknis dengan rata-rata 60,15% responden menilai baik. Pemerintah daerah Kota Batam sangat penting membangun sinergi antar lembaga pemerintahan daerah dalam memberikan pelayanan publik secara online. Upaya peningkatan kualitas telah dilakukan dengan membangun sinergi dan memperkuat komunikasi antar lembaga pemerintahan daerah sehingga tumbuh saling pengertian, adanya koordinasi dan saling menunjang pelayanan publik, mengatasi kekurangan tenaga sumber daya manusia dengan memperbanyak pelatihan teknologi informasi dan komunikasi. Selanjutnya Pemda Kota Batam dapat meningkatkan kualitas unggahan yang lebih singkat dan padat (komunikatif, kreatif, informatif), konten pada website dan media sosial yang banyak diminati biasanya singkat dan menarik. Kualitas website dan media sosial juga dapat ditingkatkan melalui *engagement* dengan konten yang menghasilkan *likes*, *favorites*, *share*, *re-tweet*, komentar, balasan, dan cara lain apa pun yang dapat digunakan masyarakat untuk menunjukkan respon mereka sehingga tiga jenis/kategori

keterampilan yang perlu dikembangkan oleh Pemerintah Kota Batam yaitu inovasi, kepemimpinan, dan manajemen (Sousa & Rocha, 2019).

## 5. Daftar Pustaka

- Anggini, T., & Rachmawati, R. (2016). Pemanfaatan media center dalam pelayanan publik sebagai upaya mewujudkan Surabaya smart city. *Jurnal Bumi Indonesia*, 5(1).
- Boehm, T., Folkman, J., Browder, T., & O'Reilly, M. S. (2005). Antiangiogenic therapy of experimental Z<sup>w</sup>Z<sup>z</sup> Ul<sup>t</sup>Š<sup>t</sup>ř<sup>z</sup>ž<sup>t</sup>ō () inflammatory properties of stains. *Trends Cardiovasc Med*, 15, 202-6.
- b, S. F. ., A.c, R., & M.P.a, C. (2015). Preliminary dimensions for a quality model of electronic local government services [Dimensões preliminares para um modelo de qualidade de serviços de Governo Eletrónico Local]. *2015 10th Iberian Conference on Information Systems and Technologies, CISTI 2015*. <http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-s2.0-84943302932&partnerID=40&md5=1dec8fba34db27d367fe8426b0d795a7>
- Creswell, J. (2018). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches, Fifth Edition*.
- Dias, G. P., & Gomes, H. (2014). Evolution of local e-government maturity in Portugal. *Iberian Conference on Information Systems and Technologies, CISTI*. <https://doi.org/10.1109/CISTI.2014.6877041>
- Hasan, H., & Malang, P. N. (2021). *Akibat pandemi Covid-19*. 6(September), 10–15.
- In, F., & Kim, S. (2012). Can the Risk Factors Explain the Cross-Section of Average Stock Returns in the Long Run? *An Introduction to Wavelet Theory in Finance*, 12(1), 125–146. [https://doi.org/10.1142/9789814397841\\_0007](https://doi.org/10.1142/9789814397841_0007)
- Irawan, B. (2021). Asistensi Pembuatan Website “Mal Pelayanan Publik” Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda.
- Kabanga, R. S., Nugroho, H. A., & Winarno, W. W. (2015). Model Konseptual Kualitas Website Pemerintah Terhadap Kepuasan Pengguna, Adopsi Website, dan Kemanfaatan Website. In *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi Terapan (Semantik)* (pp. 391-395).
- Levitt, H. M., Bamberg, M., Creswell, J. W., Frost, D. M., Suárez-orozco, C., Appelbaum, M., Cooper, H., Kline, R., Mayo.Wilson, E., Nezu, A., & Rao, S. (2018). Reporting Standards for Qualitative Research in Psychology: The APA Publications and



- Communications Board Task Force Report. *American Psychologist*, 1(2), 26–46.  
[http://search.proquest.com.ezp-prod1.hul.harvard.edu/docview/61476746?accountid=11311%5Cnhttp://sfx.hul.harvard.edu/hvd?url\\_ver=Z39.88-2004&rft\\_val\\_fmt=info:ofi/fmt:kev:mtx:journal&genre=article&sid=ProQ:ProQ:socabsshell&atitle=The+Victim+Ideology+of+Whit](http://search.proquest.com.ezp-prod1.hul.harvard.edu/docview/61476746?accountid=11311%5Cnhttp://sfx.hul.harvard.edu/hvd?url_ver=Z39.88-2004&rft_val_fmt=info:ofi/fmt:kev:mtx:journal&genre=article&sid=ProQ:ProQ:socabsshell&atitle=The+Victim+Ideology+of+Whit)
- Maulana, M. R., Susanto, E. B., & Binabar, S. W. (2020). Analisa Performa Website Pemerintah Kabupaten Batang. *IC-Tech*, 15(1).
- Mergel, I. (2013). Social media adoption and resulting tactics in the U.S. federal government. *Government Information Quarterly*, 30(2), 123–130.  
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.12.004>
- Nabafu, R., & Maiga, G. (2012). A Model of Success Factors for Implementing Local *E-government* in Uganda. *Electronic Journal of E-government: EJEG; Reading*, 10(1), 31–46.  
<http://search.proquest.com/docview/1319481486/abstract/936C7AA9AC434DABPQ/12>
- Purawinangun, I. A., & Yusuf, M. (2020). Gerakan Literasi Generasi Milenial Melalui Media Sosial. *Lingua Rima: Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia*, 9(1), 67.  
<https://doi.org/10.31000/lgrm.v9i1.2401>
- Rocha, Á. (2012). Framework for a global quality evaluation of a website. *Online Information Review*, 36(3), 374–382. <https://doi.org/10.1108/14684521211241404>
- Sá, F., Rocha, Á., & Cota, M. P. (2015). Potential dimensions for a Local *e-government* services quality model. *Telematics And Informatics*, August.  
<https://doi.org/10.1016/j.tele.2015.08.005>
- Shackleton, P., & Dawson, L. (2007). Doing it Tough: Factors impacting on local *e-government* maturity. *20th Bled EConference - EMergence: Merging and Emerging Technologies, Processes, and Institutions - Conference Proceedings*, 713–727.
- Sobaci, M. Z. (2015). Social Media and Local Governments: Theory and Practice. *Social Media and Local Governments: Theory and Practice*, 15, 1–335.  
<https://doi.org/10.1007/978-3-319-17722-9>
- Sousa, M. J., & Rocha, Á. (2019). Skills for disruptive digital business. *Journal of Business Research*, 94(December 2017), 257–263.  
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2017.12.051>

- Van Esch, P., & Van Esch, L. J. (2013). Justification of a Qualitative Methodology to Investigate the Emerging Concept: The Dimensions of Religion as Underpinning Constructs for Mass Media Social Marketing Campaigns. *Journal of Business Theory and Practice*, 1(2), 214. <https://doi.org/10.22158/jbtp.v1n2p214>
- Widowati, 2018. *BPPTIK*. <https://bpptik.kominfo.go.id/2018/08/23/5938/survei-pbb-2018-peringkat-e-government-indonesia/>.
- Yunita, N. P., & Aprianto, R. D. (2018). Kondisi Terkini Perkembangan Pelaksanaan *E-government* di Indonesia: Analisis Website. In *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi* (pp. 329-336).



© 2022 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>).