



## Kualitas Website Kendari Kota dalam Penanganan Covid-19 di Kota Kendari

### Penulis:

Made Agus Abdiyanto<sup>1</sup>, Muhammad I Nabel A.<sup>2</sup>

### Afiliasi:

Pemerintah Kota Kendari, Provinsi Sulawesi Tenggara, Indonesia<sup>1 2</sup>

### Email:

[madeagusabdiyanto82@gmail.com](mailto:madeagusabdiyanto82@gmail.com)<sup>1</sup>, [nabeliarief@gmail.com](mailto:nabeliarief@gmail.com)<sup>2</sup>



©2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License-(CC-BY-SA) (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

DOI : <https://doi.org/10.33701/jtpm.v3i1.3080>

### \*Penulis Korespondensi

Nama: Made Agus Abdiyanto

Afiliasi: Pemerintah Kota Kendari, Provinsi Sulawesi Tenggara

Email: [madeagusabdiyanto82@gmail.com](mailto:madeagusabdiyanto82@gmail.com)

Diterima: 09 Januari 2023

Direvisi: 25 Mei 2023

Publikasi Online: 30 Juni 2023

### Abstract

*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 ). The study aims to determine the quality of the Kendarikota website as tool 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. 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. 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. Therefore, strategies in Improving Technical Quality, Service Quality and Engineering Quality are also good. It can be concluded 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.*

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

### Abstrak

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 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 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. Penelitian menunjukan bahwa kualitas Informasi, kualitas layanan, kualitas teknis yang disajikan pada *website* Kendari kota 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.

**Kata kunci :** *Website*, kualitas isi, kualitas layanan dan kualitas teknis

## PENDAHULUAN

Era revolusi industri 4.0 saat ini terjadi di dunia termasuk di Indonesia, hal itu mendorong kemajuan teknologi yang tidak dapat dihindari dan harus dilaksanakan secara berdampingan dengan kehidupan sekarang. Penerapan teknologi dalam menjalankan kegiatan pemerintahan saat ini dikenal dengan istilah *e-government* sebagai upaya untuk mewujudkan *good governance*. Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam mendukung jalannya pemerintahan di Indonesia untuk mewujudkan *e-government* diawali dengan munculnya Inpres Nomor 3 Tahun 2003 (Sinaga, Suwitri, and Mustam 2014). Inpres tersebut menekankan mengenai peran penting penerapan teknologi dalam organisasi pemerintahan untuk menciptakan tata Kelola pemerintahan yang efektif dan efisien serta berkualitas.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memberikan dampak yang positif salah satunya adalah dengan adanya pemanfaatan *website* sebagai sarana komunikasi dan penyebarluasan informasi secara *virtual* (melalui media digital) dari dan kepada seluruh lapisan masyarakat, baik secara individu maupun kelompok (Wardah 2017). *Website* merupakan salah satu sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi dengan menampilkan penyajian informasi yang lebih interaktif dibandingkan dengan kertas konvensional pada umumnya.

Saat ini dunia sedang mengalami masa pandemi akibat dari penyebaran wabah *Coronavirus Disease-19* (covid-19). Kasus pertama yang dilaporkan China terhadap adanya penyakit baru ini terjadi pada akhir bulan desember 2019, kemudian *World Health Organization* (WHO) selaku lembaga kesehatan dunia mengumumkan untuk keadaan darurat bagi kesehatan masyarakat global pada 30 januari 2020. Pada tanggal 11 februari 2020, WHO mengumumkan secara resmi virus baru ini dengan diberi nama “Covid-19”.

Total kasus Covid-19 di Indonesia yang telah terkonfirmasi sebanyak 4 juta kasus dan pada tanggal 8 september 2021 Total kasus positif Covid-19 di Kota Kendari yang telah terkonfirmasi sebanyak 6.668 kasus dengan rata-rata peningkatan jumlah kasus positif baru Covid-19 tiap minggunya sebanyak 80 kasus. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa Indonesia masih mengalami dampak dari virus Covid-19 tersebut, sehingga masih menyebabkan keresahan dan kepanikan bagi masyarakat Indonesia.

Permasalahan yang terdapat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara yaitu kurang efektifnya penyebarluasan informasi khususnya informasi mengenai penanganan Covid-19 yang disampaikan kepada masyarakat. Dalam masa pandemi Covid-19 ini layanan informasi sangat dibutuhkan oleh masyarakat dengan efektif dan efisien dan transparan untuk menghindari terjadi penyebaran berita hoax yang dapat menimbulkan asumsi negatif dari masyarakat dalam menghadapi masa pandemi Covid-19.

Adanya keterbukaan informasi publik yang lebih baik kepada masyarakat mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Menurut UU nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik pasal 2 ayat 3 “setiap informasi publik harus dapat diperoleh setiap pemohon informasi dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan dan cara sederhana. Menanggapi aturan tersebut Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Kendari telah membuat suatu layanan media digital yang berupa *website* dengan nama *website* [www.kendarikota.go.id](http://www.kendarikota.go.id).

*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). Hal ini merupakan salah satu upaya yang digunakan untuk mendorong pemanfaatan media digital dalam melaksanakan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien serta lebih transparan kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan visi Kota Kendari sebagai Kota Layak Huni berbasis ekologi, informasi dan teknologi.

*Website* Kendariota.go.id memiliki fitur-fitur, Salah satu fitur yang dapat mendukung untuk memaksimalkan efektifnya layanan informasi khususnya informasi terkait penanganan Covid-19 yang diberikan kepada masyarakat ialah fitur info Covid-19. *Website* ini dapat diakses melalui *browser* dari komputer maupun *smartphone* pengunjung *website*.

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](http://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 per harinya. 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. 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. Referensi 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*.

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni penelitian ini membahas Kualitas website KENDARI KOTA 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. 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.

## METODE

Penelitian ini dilakukan untuk mengamati dan memperoleh gambaran berdasarkan fenomena-fenomena yang terjadi dalam pemanfaatan *website* Kendarikota dalam menangani 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 Reduksi data dapat diartikan sebagai meringkas, memilih suatu hal utama, memfokuskan 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.

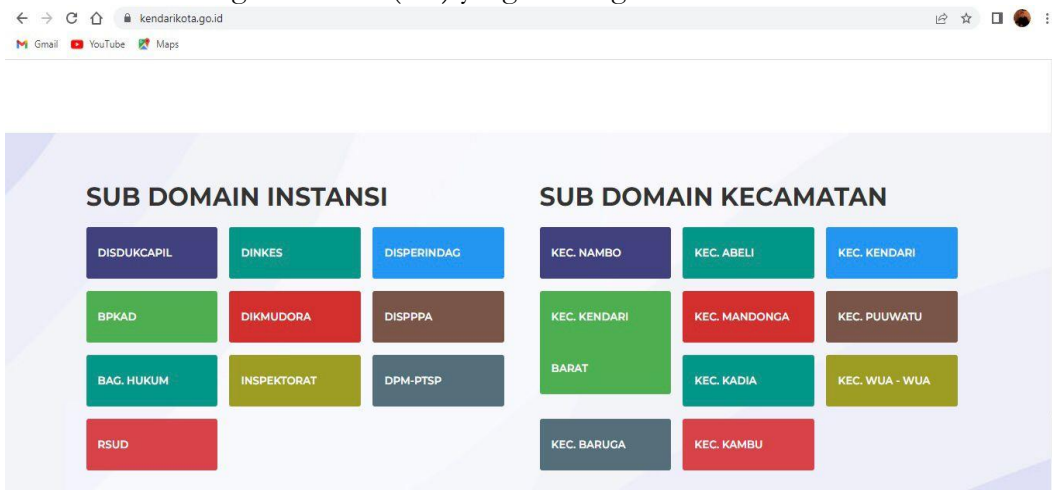
## HASIL DAN PEMBAHASAN

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.

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

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* Kendari Kota 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 berwenang 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.

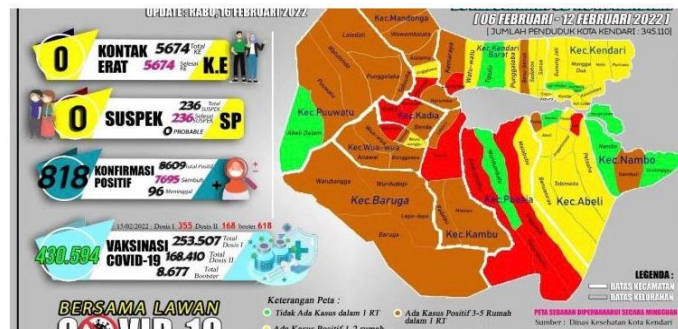


Gambar 2. Layanan informasi di *website* Kendarikota dalam penanganan Covid-19

## Update Info Kewaspadaan Covid-19 Kota Kendari, Rabu, 16 Februari 2022.

by Diskominfo Kendari — 16 Februari 2022 in Info Covid-19

830 0



Sumber : *website* Kendarikota tahun 2022

IPEMI Kota Kendari  
Dikukuhkan, Sri Lestari  
Jadi Ketua  
31 MARET 2022

Sekda Kota Kendari,  
Membuka Kegiatan  
Evaluasi MOS Ikhtisar  
Laporan Pengawasan  
APIP Inspektorat  
31 MARET 2022

Ketua TP PKK Kota  
Kendari : Pencegahan  
Stunting Menjadi  
Tanggung Jawab  
Semua  
30 MARET 2022

Terpopuler

KHUSUS VAKSIN KE-2, VAKSIN PERTAMA

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 pembaruan informasi, begitu juga informasi yang termuat pada *website* Kendarikota yang seharusnya selalu mengalami pembaruan informasi (*update*) setiap harinya khususnya dalam penanganan Covid-19 yang sangat dibutuhkan masyarakat, maka dari itu diperlukan adanya perbaikan 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 menangani Covid-19 di Kota Kendari.

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 dalam 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.

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.

**Gambar 4.** Alur penggunaan mengakses *website*



Sumber : *website Kendarikota* tahun 2022

### ***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 ditujukan 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.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti terhadap relevansi formasi yang termuat pada *website* Kendarikota, peneliti berpendapat bahwa isi informasi yang terdapat dalam *website* merupakan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Seperti pada gambar diatas memuat informasi mengenai update Covid-19 yang dimana informasi tersebut merupakan informasi yang relevan dengan kebutuhan masyarakat di masa pandemi saat ini.

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh Kepala Dinas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari Bapak Drs. Fadlil Suparman saat diwawancarai oleh peneliti pada hari Senin 10 Januari 2022 bertempat di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika, beliau mengatakan bahwa:

Layanan informasi yang diberikan khususnya terkait penanganan Covid-19 di Kota Kendari merupakan informasi yang sudah relevan dengan apa yang dibutuhkan oleh Pemerintah Kota Kendari sebagai penyelenggara Pemerintahan dan juga kepada masyarakat sebagai penerima informasi sehingga membantu Pemerintah Kota Kendari dalam melaksanakan Pelayanan Informasi secara efektif dan efisien serta transparan dan akuntabel.

Hal itu sama dengan hasil penuturan dari Ibu Jumiaty, SH, MM selaku Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari, pada wawancara yang dilakukan peneliti pada hari Selasa 11 Januari 2022 bertempat di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari, beliau menyatakan bahwa:

Layanan informasi yang diberikan khususnya terkait penanganan Covid-19 di Kota Kendari merupakan informasi yang sudah relevan dengan apa yang dibutuhkan oleh Pemerintah Kota Kendari sebagai penyelenggara Pemerintahan dan juga kepada masyarakat sebagai penerima informasi sehingga membantu Pemerintah Kota Kendari dalam melaksanakan Pelayanan Informasi secara efektif dan efisien serta transparan dan akuntabel.

Hal itu sama dengan hasil penuturan dari Ibu Jumiaty, SH, MM selaku Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari, pada wawancara yang dilakukan peneliti pada hari Selasa 11 Januari 2022 bertempat di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari, beliau menyatakan bahwa:

Informasi mengenai penanganan Covid-19 yang termuat dalam *website* Kendarikota telah mencakup sebagian besar kebutuhan masyarakat akan informasi penanganan Covid-19, sehingga dapat memberikan dampak positif terhadap penyebaran informasi khususnya dalam penanganan Covid-19 di Kota Kendari secara efektif dan efisien.

Dari hasil observasi dan wawancara di atas *website* Kendarikota telah memberikan informasi yang relevan dengan kebutuhan yang dibutuhkan oleh pemerintah dan masyarakat terkait informasi penanganan Covid-19. Dimana dalam penyebaran informasi tersebut terlaksana secara transparan dan dilakukan secara efektif dan efisien sehingga dapat mewujudkan keterbukaan informasi dalam pelayanan informasi khususnya terkait penanganan Covid-19 di Kota Kendari yakni dengan memperbaiki kualitas isi pada *website* Kendarikota yang 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.

## 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 menangani 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*.

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 faktor yang mempengaruhi Kualitas website KENDARI KOTA dalam penanganan Covid-19 di kota Kendari.

## REFERENSI

- Cangara, H. 2012, *Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Kedua*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Effendy, O, Uchajana, 2005, *Dinamika Komunikasi Jilid III*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Hamdi, M. 2014. *Kebijakan Publik: Proses, Analisis, Dan Partisipasi*. Cet.2. ed. Risman Sikumbang. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Hendra, A. 2012, *Pengantar Sistem Informasi*. Medan: Penerbit Andi.
- Sudarto, Y. 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.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2008. Indonesia.
- 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
- 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).
- Hamdi, Muchlis. 2014. *Kebijakan Publik: Proses, Analisis, Dan Partisipasi*. Cet.2. ed. Risman Sikumbang. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Koenti, Ishviati 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.”
- 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 Suwitri, 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).
- 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).