

Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin

Volume 2, Nomor 2, 2024, Halaman 13-17

Licensed by CC BY-SA 4.0

E-ISSN: [2986-6340](https://doi.org/10.24054/2024.v2i2.10700758)

DOI: <https://doi.org/10.24054/2024.v2i2.10700758>

Evaluasi Kualitas Informasi Situs Web Pemerintahan Kota Jakarta Selatan

Devina Amaya^{1*}, Yunita Prima², Centurion Chandratama Priyatna³

¹²³Universitas Padjadjaran, Kabupaten Sumedang, Indonesia

*Email korespondensi: devina20001@mail.unpad.ac.id

Abstrak

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah berkembang pesat sehingga mengubah cara manusia untuk mendapatkan informasi. Di era modern, internet menjadi salah satu media untuk masyarakat saling bertukar informasi yang salah satu produknya yaitu *website*. Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan memanfaatkan *website* resmi (<https://selatan.jakarta.go.id/>) untuk menyampaikan informasi kepada publik, sesuai dengan kebijakan *E-Government* yang diperkenalkan pada pemerintahan Megawati Soekarnoputri. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas informasi yang disajikan dalam *website* tersebut. Melalui penelitian ini, rumusan masalah adalah "bagaimana kualitas informasi situs web Pemerintah Kota Jakarta Selatan?". Adapun penelitian ini menggunakan metode deskriptif untuk memahami efektivitas dan kekurangan pelayanan informasi berbasis web dari instansi pemerintah tersebut.

Kata kunci: Kualitas Informasi, Situs Web, Pemerintahan Kota Jakarta Selatan

Abstract

The rapid growth of science and technology has transformed the way humans access information. In the modern era, the internet has become one of the primary mediums for exchanging information among society, with websites being one of its products. The South Jakarta Administrative City Government utilizes its official website (<https://selatan.jakarta.go.id/>) to disseminate information to the public, in line with the E-Government policy introduced during the administration of Megawati Soekarnoputri. This research aims to evaluate the quality of information presented on the website. Through this study, the problem statement is "What is the quality of information on the South Jakarta City Government website?" This research employs a descriptive method to understand the effectiveness and shortcomings of the web-based information services provided by the government institution.

Keyword: Information Quality, Website, E-Government

Article Info

Received date: 20 Januari 2024

Revised date: 30 Januari 2024

Accepted date: 09 Februari 2024

PENDAHULUAN

Di era perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berkembang dengan sangat pesat seperti saat ini mengubah tatanan kehidupan masyarakat, salah satunya cara manusia mendapatkan informasi. Jika dilihat dari sejarahnya pada masa prasejarah, manusia purba menyampaikan informasi melalui lukisan di dinding-dinding goa. Selanjutnya, di masa sejarah manusia purba sudah mulai menggunakan simbol dalam berkomunikasi. Pada era modern teknologi komunikasi, manusia dapat bertukar informasi menggunakan media-media seperti koran, telegraf, telepon, radio, hingga internet yang memungkinkan untuk mendapatkan informasi dalam hitungan detik. Pemanfaatan internet banyak ragamnya, salah satunya yaitu dengan hadirnya *website*. *Website* adalah kumpulan halaman yang dipakai untuk menampilkan informasi berupa teks, gambar, suara, dan sebagainya yang tersimpan dalam sebuah server. Berkat kemudahan mengakses informasi yang diberikan, banyak dari organisasi yang memanfaatkan *website* sebagai penyedia informasi bagi publiknya. Salah satunya adalah Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan.

Kota Administrasi Jakarta Selatan merupakan salah satu dari lima kota administrasi yang berada di DKI Jakarta, ibukota dari Indonesia. Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan menggunakan *website* dengan domain <https://selatan.jakarta.go.id/>. Pembuatan *website* ini didasarkan oleh Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government saat pemerintahan Megawati Soekarnoputri. Dalam *website* ini terdapat beberapa menu antara lain beranda, pemerintahan, berita selatan, PPID Jak-Sel, dan

informasi publik. *Website* ini dibuat dengan tujuan mengkomunikasikan apa saja yang dilakukan oleh walikota dan jajarannya. Berdasarkan pengamatan peneliti, dalam pelayanan informasi berbasis *website* ditemukan berbagai masalah dan kekurangan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengevaluasi situs web ini lebih lanjut. Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah “bagaimana kualitas informasi situs web Pemerintah Kota Jakarta Selatan?”. Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kualitas informasi pada situs web dari Pemerintah Kota Jakarta Selatan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menjelaskan tentang kualitas informasi situs web Pemerintah Kota Jakarta Selatan. Penelitian kualitatif berarti proses eksplorasi dan memahami makna perilaku individu dan kelompok, menggambarkan masalah sosial atau masalah kemanusiaan (Creswell, 2016). Metode deskriptif merupakan metode yang berusaha atau bertujuan secara tepat untuk menggambarkan sifat, kendala, maupun gejala (Bajari, 2017).

Bogdan dan Taylor menjelaskan bahwa penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari objek yang diamati. Pendekatan ini diarahkan kepada latar dan individu tersebut secara utuh (Moleong, 2019). Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif deskriptif untuk menggambarkan evaluasi dari kualitas informasi di *website* Pemerintah Kota Jakarta Selatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Informasi

Kualitas informasi adalah ciri-ciri yang erat hubungannya dengan informasi dan dikatakan bermakna bagi pengguna dan memberikan keyakinan kepada pengguna sehingga dapat bermanfaat dalam berbagai proses penetapan keputusan (Suwardjono, dikutip dalam Puspitawati, 2021). Kualitas informasi adalah suatu pengukuran yang berfokus pada keluaran yang diproduksi oleh sistem, serta nilai dari keluaran bagi pengguna informasi (Jansen et al., 2018). Berdasarkan penelitian milik Raminda dan Ardini pada tahun 2015 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna ACCURATE terhadap Kinerja Individu” di Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi mengatakan bahwa kualitas informasi menunjukkan kualitas informasi menunjukkan kualitas produk yang dihasilkan oleh sistem informasi. Semakin baik kualitas informasi akan berpengaruh dalam keputusan penggunaannya (Raminda & Ardini, 2015). Kualitas informasi berguna untuk memperkirakan informasi yang dihasilkan dari suatu sistem informasi dengan kualitas yang dapat memberikan nilai bagi pengguna sistem tertentu dengan karakteristik informasi yang sesuai dengan kebutuhan anggota (Budiarta, 2016).

Untuk mengevaluasi kualitas informasi website, ada beberapa indikator menurut para ahli. Menurut Goyal (2014), indikator atau atribut informasi yang mempengaruhi kualitas informasi antara lain: ketepatan waktu, akurat, relevan, kecukupan, kelengkapan, penjelasan, dan berbasis pengecualian. Selanjutnya, menurut Laudon dkk (2014) mengungkapkan dimensi kualitas informasi meliputi akurat, integrasi, konsistensi, kelengkapan, kebenaran, dan ketepatan waktu.

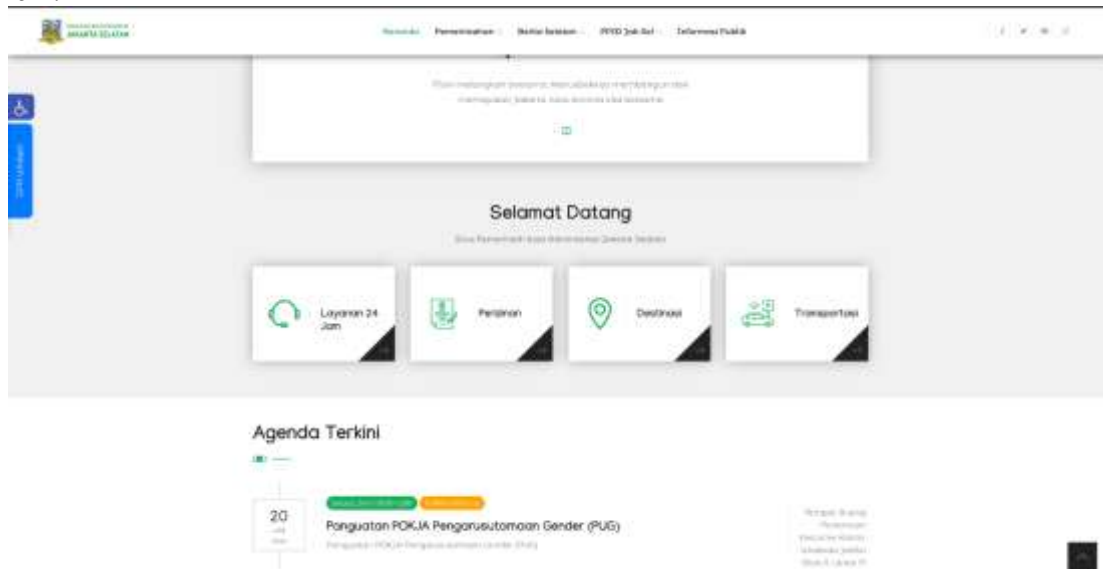
Dari dari banyaknya ahli mengenai indikator kualitas informasi, penelitian ini menggunakan indikator dari Knight & Burn (2005) mendefinisikan dimensi kualitas informasi dalam beberapa indikator dari Wang & Strong (1996) antara lain:

Tabel 1. Dimensi kualitas informasi

No	Dimensi Kualitas Informasi	Definisi
1	Akurasi	Informasi yang disampaikan benar
2	Konsistensi	Tidak bertentangan dengan informasi sebelumnya
3	Keamanan	Informasi tertentu dibatasi oleh keamanan
4	Ketepatan Waktu	Informasi tersedia tepat waktu
5	Kebaharuan	Informasi diperbaharui sesuai kebutuhan
6	Kelengkapan	Tidak ada informasi yang hilang
7	Ringkas	Informasi singkat padat dan tepat
8	Kehandalan	Informasi dapat diandalkan
9	Keterjangkauan	Informasi mudah untuk didapatkan

10	Ketersediaan	Informasi dapat diakses setiap saat
11	Objektivitas	Informasi tidak bias dan tidak berat sebelah
12	Relevansi	Bermanfaat dan dapat digunakan untuk saat tertentu
13	Kemudahan Penggunaan	Informasi jelas dan mudah digunakan
14	Jumlah Data	Jumlah informasi yang tersedia untuk diakses
15	Kepercayaan	Informasi dapat dipercaya dan kredibel
16	Navigasi	Informasi mudah ditemukan dan dihubungkan ke informasi lain
17	Reputasi	Informasi menjadi rujukan terpercaya
18	Manfaat	Informasi membantu kelancaran tugas-tugas
19	Efisiensi	Informasi memudahkan tugas-tugas
20	Nilai Tambah	Informasi memberikan manfaat lebih

Pada bagian ini berisi hasil dan pembahasan dari topik penelitian yaitu *website* Pemerintah Kota Jakarta Selatan. Dalam *website* Pemerintah Kota Jakarta Selatan terdapat beberapa menu di beranda yang dapat diakses oleh publik antara lain layanan 24 jam, perizinan, destinasi, dan transportasi. Sedangkan untuk di atas *website* terdapat menu lainnya seperti pemerintahan, berita selatan, PPID Jaksel, dan informasi publik. Dalam masing-masing menu terdapat sub menu yang lain.



Gambar 1. Tampilan situs web pemerintah kota jakarta selatan

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan 10 dari 20 dimensi kualitas informasi yang telah dikembangkan oleh Knight & Burn (2005). Kesepuluh indikator tersebut yakni: (1) Dimensi Akurasi; (2) Dimensi Konsistensi; (3) Dimensi Ketepatan Waktu; (4) Dimensi Kelengkapan; (5) Dimensi Keandalan; (6) Dimensi Ketersediaan; (7) Dimensi Relevansi; (8) Dimensi Kepercayaan; (9) Dimensi Efisiensi; dan (10) Dimensi Nilai Tambah. Adapun temuan peneliti terkait 10 dimensi tersebut tertera pada tabel di bawah ini.

Tabel 2 Tabulasi sampel penelitian berdasarkan dimensi kualitas informasi

No	Indikator	Evaluasi	Rekomendasi
1	Akurasi	Tidak adanya moto dari wakil walikota Jakarta Selatan di bagian beranda	Memasukkan wakil walikota Jakarta Selatan dalam bagian beranda karena merupakan salah satu “wajah” dari Pemerintah Kota Jakarta Selatan
2	Konsistensi	Tidak adanya informasi	Pertahankan penyajian informasi

		kontradiktif antara satu informasi ke informasi yang lain	yang konsisten sehingga publik juga dapat melihatnya.
3	Ketepatan Waktu	Informasi yang diberikan pada Agenda pemerintahan hanya berhenti sampai di tanggal 20 Juni 2023	Agenda pemerintahan seharusnya diupdate setiap harinya sebelum hari tersebut agar publik mengetahui apa yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Jakarta Selatan
4	Kelengkapan	- Tidak terdapatnya profil wakil walikota pada bagian pejabat pemerintahan - Tidak adanya data di bagian regulasi pemerintahan dan di seluruh sub menu informasi publik	Data mengenai profil pemerintahan, regulasi pemerintahan, dan sub menu informasi publik diperbaharui agar publik mengetahui terkait informasi tersebut
5	Kehandalan	Informasi yang diberikan oleh Pemerintah Kota Jakarta Selatan merupakan informasi yang handal karena dikerjakan oleh jajaran walikota dan diperbaharui secara rutin.	Terus lakukan pembaharuan secara rutin untuk semua menu dan sub menu
6	Ketersediaan	Informasi dapat diakses oleh siapa saja dan kapan saja	Pastikan website ini dapat diakses oleh banyak <i>device</i> sekaligus agar tidak menimbulkan <i>crash</i> pada website
7	Relevansi	Situs web sudah memberikan informasi yang relevan seperti profil, pemerintahan, berita, dan lain-lain.	Pertahankan layanan informasi yang telah tersedia lalu bisa diperkaya dengan informasi terkait potensi, kesehatan, dan sarana prasarana kota.
8	Kepercayaan	Informasi yang diberikan oleh Pemerintah Kota Jakarta Selatan dapat dipercaya karena diperbaharui secara rutin dan memang dikelola oleh pemerintah Jakarta Selatan itu sendiri	Dengan adanya informasi yang jelas dan terhitung lengkap untuk publik akan mendapatkan kepercayaan dari publik
9	Efisiensi	Layanan 24 jam yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Jakarta Selatan masih berbentuk bot yang terkadang tidak bisa menjawab kebutuhan dari publik	Diberikan pilihan untuk berbicara dengan customer service agar kebutuhan publik dapat terpenuhi
10	Nilai Tambah	Pemerintah kota Jakarta Selatan sudah menyediakan	Alangkah lebih baik, informasi yang diberikan oleh website ini diperkaya

layanan terkait perizinan, dengan adanya alur birokrasi bagi destinasi, dan transportasi publik yang ingin mengurus berkas yang belum tentu dimiliki seperti KIP pemerintah kota lain

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan evaluasi menggunakan sepuluh dimensi kualitas informasi yaitu akurasi, konsistensi, ketepatan waktu, kelengkapan, ketersediaan, relevansi, kepercayaan, efisiensi, dan nilai tambah dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kualitas informasi situs web Pemerintah Kota Jakarta Selatan sudah cukup baik. Beberapa kekurangan pada situs web yaitu masih ada beberapa data seperti Wakil Walikota, regulasi pemerintahan, dan informasi publik yang masih kosong. Selain itu, pada menu agenda di website Pemerintah Kota Jakarta Selatan terhenti pada tanggal 20 Juni yang seharusnya diperbaharui setiap harinya agar publik mengetahui apa yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Jakarta Selatan.

REFERENSI

- Bajari, A. (2017). *Metode Penelitian Komunikasi*. Simbiosis Rekatama Media.
- Budiarta, I. K. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Pada Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi (Studi Empiris Pada Hotel Berbintang Di Provinsi Bali). *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 5.1(1), 115–142.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Pustaka Pelajar.
- Goyal, D. P. (2014). *Management Information System : Managerial Perspectives*. Vikas Publishing House.
- Jansen, C. F., Morasa, J., & Wangkar, A. (2018). PENGARUH PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KEAHLIAN PEMAKAI TERHADAP KUALITAS INFORMASI AKUNTANSI (STUDI EMPIRIS PADA PEMERINTAH KABUPATEN MINAHASA SELATAN). *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, 13(3).
- Knight, S.-A., & Burn, J. (2005). Developing a Framework for Assessing Information Quality on the World Wide Web. *Informing Science Journal*, 8.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2014). *Management Information System: Managing The Digital Firm*. Pearson Education.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Puspitawati, L. (2021). *Sistem Informasi Akuntansi*. Rekayasa Sains.
- Raminda, A. N. A., & Ardini, L. (2015). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna ACCURATE terhadap Kinerja Individu. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi*, 3(1).
- Wang, R. Y., & Strong, D. M. (1996). Beyond Accuracy: What Data Quality Means to Data Consumers. *Journal of Management Information Systems*, 12(4), 5–33.