

Pengelolaan Website covid19.bandung.go.id dalam Menginformasikan Penyebaran Virus Corona di Kota Bandung

Richat Hardiansyah, Rini Rinawati
Prodi Manajemen Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Islam Bandung
Bandung, Indonesia
Richat.hrdnsyh28@gmail.com, nierini66@gmail.com

Abstract—The website covid19.bandung.go.id as a means of rapid publication in the delivery of information has not been thoroughly felt by the people in the city of Bandung. In its implementation, it is considered less efficient, the information service is not fast enough and the news is not updated. The importance of managing the website properly so that the website can experience changes for the better. The purpose of this study was to determine the usability quality on the website covid19bandung.go.id in conveying information to the public. To find out information quality on the covid19bandung.go.id website in conveying information to the public. And to find out the service interaction quality on the covid19bandung.go.id website in conveying information to the public. The research approach uses quantitative with descriptive research methods. Data collection techniques through questionnaires, documentation studies and literature studies. The research results for the Usability quality dimension on the covid19bandung.go.id website in conveying information to the public are considered to have gone well, for the Information quality dimension it is considered quite good while the Service interaction quality dimension is considered good.

Keywords—Covid19bandung.go.id Website Management

Abstrak—Website covid19.bandung.go.id sebagai sarana publikasi yang cepat dalam penyampaian informasi belum dapat dirasakan secara menyeluruh oleh masyarakat di Kota Bandung. Pada pelaksanaannya dinilai kurang efisiensi, dalam layanan informasi kurang cepat dan berita kurang update. Pentingnya pengelolaan website dengan baik sehingga website dapat mengalami perubahan kearah yang lebih baik. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui usability quality pada website covid19bandung.go.id dalam menyampaikan informasi pada masyarakat. Untuk mengetahui information quality pada website covid19bandung.go.id dalam menyampaikan informasi pada masyarakat. Dan untuk mengetahui service interaction quality pada website covid19bandung.go.id dalam menyampaikan informasi pada masyarakat. Pendekatan penelitian menggunakan kuantitatif dengan metode penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner, studi dokumentasi dan studi pustaka. Hasil penelitian untuk dimensi Usability quality pada website covid19bandung.go.id dalam menyampaikan informasi pada masyarakat dinilai sudah berjalan dengan baik, untuk dimensi Information quality dianggap cukup baik sedangkan dimensi Service interaction quality dianggap baik.

Kata Kunci—Pengelolaan Website Covid19bandung.go.id

I. PENDAHULUAN

Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) berlaku sejak tanggal 11 Januari 2021 yang ditujukan untuk menekan laju penularan Covid-19 diterapkan di sejumlah daerah. PPKM merupakan langkah yang sama seperti Pembatasan Sosial Berskala besar (PSBB) untuk menekan laju penularan Covid-19. Hanya beberapa kegiatan masih diperbolehkan dalam PPKM seperti aktivitas jasa di restoran yang dibatasi maksimal 25 persen pengunjung beserta jam malamnya. Walaupun demikian, selama sepekan penerapan PPKM, sejumlah indikator penanganan Covid-19 di Indonesia belum menunjukkan tanda-tanda penurunan. Hal tersebut menandakan pemberlakuan PPKM belum membuahkan hasil dalam menekan laju penularan Covid-19. Jumlah kasus baru di Indonesia tiap hari mengalami kenaikan yang signifikan. Pemerintah pun berulang kali meminta masyarakat untuk menerapkan protocol kesehatan dan selama PPKM pemerintah membatasi pergerakan orang di luar rumah. Tapi, masih banyak masyarakat yang membandel, hal ini diduga fenomena tersebut terjadi karena kurang eratnya *social control* yang pemerintah lakukan. (Drajat Tri Kartono, 2021)

Pemerintah Kota Bandung melakukan *social control* dengan menginformasikan PPKM skala mikro di tingkat kelurahan, kampung, hingga RT/RW. Kriteria tersebut tercantum dalam Peraturan Wali Kota nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Pembatasan Sosial Berskala Mikro dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Covid-19. Upaya ini dilakukan karena masih tingginya penyebaran virus Covid-19 di Kota Bandung.

Implementasi informasi Humas Kota Bandung dengan membentuk Portal covid19.bandung.go.id mengenai transparansi, memberikan rasa aman dan nyaman kepada publik, serta menekan penyebaran hoaks, Portal ini dapat diakses melalui covid19.bandung.go.id. Di dalamnya memuat informasi, edukasi, serta daftar ruang isolasi di sepuluh rumah sakit terpilih. Selain itu, masyarakat juga bisa mengetahui pergerakan jumlah Orang dalam Pemantauan (ODP) dan Pasien dalam Pengawasan (PDP)

yang datanya diperbarui setiap hari. Adapun data tersebut dihimpun dari Dinas Kesehatan (Dinkes) Kota Bandung dan pemerintah pusat yang sudah diverifikasi oleh Dinkes.

Dibuatnya portal covid19.bandung.go.id oleh pemerintah Kota Bandung dianggap penting dalam hal informasi mengenai virus covid 19 tersebut. Sejalan dengan wabah pada saat ini maka dibutuhkan informasi yang penting. Bahkan menurut Robert Murdick informasi asumsikan bagai darah bagi suatu lembaga. Karena informasi merupakan sumber daya organisasi publik yang sangat penting (Sutabri, 2005:114).

Akan tetapi situs covid19.bandung.go.id kadangkala mengalami gangguan sehingga tidak bisa diakses. Sehingga, masyarakat pun tidak bisa melihat bagaimana perkembangan kasus Covid-19 di Kota Bandung. Menurut Koordinator Bidang Perencanaan Data Kajian dan Analisa Gugus Tugas Covid-19 Kota Bandung Ahyani Raksanagara Sepertinya sedang perbaikan dan update data. Diskominfo (Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung) yang menanganinya, (ayobandung.com).

Manfaat *website* covid19.bandung.go.id sebagai sarana publik dalam mendapatkan informasi sekarang ini masih belum dirasakan manfaatnya oleh masyarakat secara keseluruhan. Layanan informasi lambat, belum efisien dan berita kurang update. Sehingga komunikasi dua arah berjalan lambat, bahkan tidak aktif sama sekali. Pemerintah berperan penting dalam pemberian informasi penyebaran virus covid 19. Karena masyarakat memerlukan media yang cepat dan akurat untuk mendapatkan informasi informasi penyebaran virus dan layanan seputar covid 19. Dengan demikian ketersediaan *website* sebagai media komunikasi public tidak hanya sebagai pemberi informasi, juga dapat memberikan masukan pada pemerintah.

Berdasarkan fenomena tersebut, penulis berkeinginan untuk meneliti pengelolaan *website* covid19bandung.go.id oleh pemerintah Kota Bandung, *webite* tersebut dikelola oleh Bagian Humas dan Informasi. Menurut Cutlip, Center dan Broom (2005:268) untuk pengelolaan program berkaitan dengan komunikasi dilakukan melalui proses manajemen humas dengan perencanaan yang baik, terstruktur, adanya kegiatan dan komunikasi serta evaluasi.

WebQual merupakan salah satu metode pengelolaan kualitas *website* yang dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen (1998) berdasarkan persepsi pengguna akhir (*end-user*)., *WebQual* adalah “...structured and disciplined process that provide a means to identify and carry the voice of the customer through each stage of product and or service development and implementation” yang artinya *WebQual* adalah proses terstruktur dan disiplin yang menyediakan sarana untuk mengidentifikasi dan membawa suara pelanggan melalui setiap tahap pengembangan produk dan atau jasa dan pelaksanaannya. Menurut Stuart Barnes dan Richard Vidgen (1998) dimensi-dimensi dari *WebQual*;

1. *Usability Quality* : Persepsi pengguna terhadap kemudahan dibaca dan dipahami, serta kemudahan beroperasi dan bernavigasi.

2. *Information Quality* : Persepsi pengguna terhadap informasi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan dan tujuan, selalu *up-to-date* dan akurat, serta informasi yang dapat dipercaya, relevan, mudah dibaca, dan dipahami.
3. *Service Interaction Quality* : Persepsi pengguna terhadap semua proses layanan dapat diselesaikan secara *online*, proyeksi gambar sesuai dengan situs pemerintah, serta penggunaan situs sebagai sarana interaksi alternatif yang keamanannya lebih baik.

Peneliti ini berfokus pada pengelolaan *websit*covid19bandung.go.id dalam memberikan informasi penyebaran Covid 19 kepada masyarakat Kota Bandung. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian dengan judul “Pengelolaan *Website* covid19bandung.go.id dalam menginformasikan penyebaran virus corona di Kota Bandung” (Studi pada Pemda Kota Bandung)

Berdasarkan uraian pada konteks penelitian di atas, maka fokus penelitian dalam penelitian ini yaitu “Pengelolaan *Website* covid19bandung.go.id dalam menginformasikan penyebaran virus corona di Kota Bandung”.

Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana *usability quality* pada *website* covid19bandung.go.id dalam menyampaikan informasi pada masyarakat?
2. Bagaimana *information quality* pada *website* covid19bandung.go.id dalam menyampaikan informasi pada masyarakat?
3. Bagaimana *service interaction quality* pada *website* covid19bandung.go.id dalam menyampaikan informasi pada masyarakat?

II. METODOLOGI

Penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. Penelitian deskriptif kuantitatif ditujukan untuk :

1. Mengumpulkan informasi aktual secara rinci yang melukiskan gejala yang ada,
2. Mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktek-praktek yang berlaku,
3. Membuat perbandingan atau evaluasi,
4. Menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang.

Ciri metode ini adalah titik berat pada observasi dan suasana alamiah. Peneliti bertindak sebagai pengamat, membuat kategori pelaku, mengamati gejala, dan mencatatanya dalam buku observasinya (Rakhmat, 2003: 24-25). Pada umumnya tinjauan utama penelitian deskriptif adalah untuk menggambarkan karakteristik objek dan subjek yang diteliti secara tepat.

A. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah warga Kota Bandung yang berusia antara 20 tahun sampai 54 tahun. Adapun jumlah

populasinya adalah 1137957. Sedangkan jumlah sampel berdasarkan perhitungan slovin sebanyak 100 responden.

III. PEMBAHASAN DAN DISKUSI

A. Hasil Penelitian

Hasil penelitian tentang pengelolaan covid19bandung.go.id dalam menginformasikan penyebaran virus corona di Kota Bandung dijelaskan berdasarkan dimensi yang dijelaskan sebagai berikut.

1. Usability quality

Tanggapan responden mengenai Usability quality mempunyai rata-rata skor sebesar 68,8% artinya tanggapan responden mengenai Usability quality Persepsi pengguna terhadap kemudahan dibaca dan dipahami, serta kemudahan beroperasi dan bernavigasi dianggap baik karena berada dalam interval 68,01% - 84,00%.

2. Information Quality

Tanggapan responden mengenai Information quality mempunyai rata-rata skor sebesar 67,00% artinya tanggapan responden mengenai Information quality atau persepsi pengguna terhadap informasi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan dan tujuan, selalu up-to-date dan akurat, serta informasi yang dapat dipercaya, relevan, mudah dibaca, dan dipahami dianggap cukup baik karena berada pada interval 52,01% - 68,00%.

3. Service Interaction Quality

Tanggapan responden mengenai Service Interaction Quality mempunyai rata-rata skor sebesar 68,12% artinya tanggapan responden mengenai Service Interaction Quality atau persepsi pengguna terhadap semua proses layanan dapat diselesaikan secara online, proyeksi gambar sesuai dengan situs pemerintah, serta penggunaan situs sebagai sarana interaksi alternatif yang keamanannya lebih baik dianggap baik karena berada pada interval 62,01% - 68,00%.

Berikut tabel hasil rekapitulasi Pengelolaan covid19bandung.go.id dalam menginformasikan penyebaran virus corona di Kota Bandung

TABEL 1. REKAPITULASI DIMENSI PENGELOLAAN COVID19BANDUNG.GO.ID DALAM MENGINFORMASIKAN PENYEBARAN VIRUS CORONA DI KOTA BANDUNG

No	Dimensi	Rata-rata skor	Keterangan
1	<i>Usability quality</i>	68,8	Baik
2	<i>Information quality</i>	67,0	Cukup baik
3	<i>Service Interaction Quality</i>	68,1	Baik
	Rata-rata keseluruhan	68,0	Baik

Secara keseluruhan dapat diketahui bahwa nilai keseluruhan variabel pengelolaan covid19bandung.go.id dalam menginformasikan penyebaran virus corona di Kota Bandung sebesar 68,0% artinya tanggapan responden baik karena termasuk interval 68,01 – 84,00, berdasarkan data tersebut dikatakan bahwa pengelolaan website covid19bandung.go.id dalam memberikan informasi mengenai covid19 di Kota Bandung sudah baik.

B. Pembahasan

Website merupakan salah satu kunci sukses suatu lembaga yang ingin mengimplementasikan suatu konsep. Sehingga, penting bagi manajemen dan praktisi teknologi informasi untuk mengetahui kriteria apa saja yang harus dipertimbangkan dalam mengelola dan mengembangkan *website*. Suatu *website* yang baik juga memiliki kelayakan sebagai media yang bermanfaat. Metode *WebQual* merupakan salah satu teknik pengukuran untuk menentukan kualitas *website*. Metode *WebQual* menggunakan pendekatan *perception* dan *importance* dari pengguna. Persepsi pengguna tentang suatu sistem informasi yang baik adalah sistem yang dimana pengguna merasa puas dengan kualitas dari *website*. Pengelolaan website ini termuat dalam tiga dimensi dari *WebQual* yaitu *Usability quality*, *information quality* dan *Interaction quality* yang mengukur mutu *website* berdasarkan persepsi dari pengguna *website*. Maka pengukurannya menggunakan instrument penelitian atau kuesioner (S. Barnes and R. Vidgen, 1998).

Berdasarkan hasil penelitian bahwa tanggapan responden mengenai *Usability quality* dinilai baik karena adanya kemudahan dibaca dan dipahami, serta kemudahan beroperasi dan bernavigasi. Tanggapan responden mengenai *Information quality* bahwa informasi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan dan tujuan, selalu *up-to-date* dan akurat, serta informasi yang dapat dipercaya, relevan, mudah dibaca, dan dipahami dianggap cukup baik. Selanjutnya pada mengenai *Interaction quality* mempunyai mengenai persepsi pengguna terhadap semua proses layanan dapat diselesaikan secara *online*, proyeksi gambar sesuai dengan situs pemerintah, serta penggunaan situs sebagai sarana interaksi alternatif yang keamanannya lebih baik dianggap baik.

Pada penelitian ini tanggapan pengguna mengenai pengelolaan website covid19bandung.go.id dalam menginformasikan penyebaran virus corona Di kota Bandung secara keseluruhan, diperoleh nilai rata-rata jawaban responden sebesar 68% dinyatakan baik. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian Tita Agustine Permaisari bahwa dari penelitian terdahulu menjelaskan bahwa adanya menunjukkan bahwa website pemerintah dapat menciptakan image positif perusahaan melalui internet dengan adanya situs www.jabar.go.id sebagai salah satu media eksternal Public Relations.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya di Bab IV, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

Usability quality pada *website covid19bandung.go.id* dalam menyampaikan informasi pada masyarakat dinilai sudah berjalan dengan baik dengan rata-rata skor sebesar 68,8%, hal ini karena kemudahan dibaca dan dipahami, serta kemudahan beroperasi dan bernavigasi.

Information quality pada *website covid19bandung.go.id* dalam menyampaikan informasi pada masyarakat dianggap cukup baik dengan rata-rata skor sebesar 67% karena persepsi pengguna terhadap informasi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan dan tujuan, selalu *up-to-date* dan akurat, serta informasi yang dapat dipercaya, relevan, mudah dibaca, dan dipahami.

Service interaction quality pada *website covid19bandung.go.id* dalam menyampaikan informasi pada masyarakat dianggap baik rata-rata skor sebesar 68,12%, karena semua proses layanan dapat diselesaikan secara *online*, proyeksi gambar sesuai dengan situs pemerintah, serta penggunaan situs sebagai sarana interaksi alternatif yang keamanannya lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Acuan dari buku:

- [1] Abdurrahman Oemi, 1995, Dasar-Dasar Public Relations, Bandung, Penerbit Citra Aditya Bakti
- [2] Ardianto, Elvinaro. 2011. Metodologi Penelitian Untuk Public Relations. Kuantitatif Dan Kualitatif. Bandung: Simbiosis rekatama
- [3] Basrowi dan Suwandi. 2008. Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta.
- [4] Bogdan dan Taylor, 1975 dalam J. Moleong, Lexy. 1989. Metodologi Penelitian. Kualitatif. Bandung: Remadja Karya.
- [5] Cangara, Hafied. 2005, Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta : PT RajaGrafindo. Persada.
- [6] Effendy, Onong. 2013. Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi. Bandung : PT.Rosdakarya.
- [7] Marzuki, 2011, Seri Management Pengantar dan Keegiatannya Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UIL.
- [8] Mulyana, Deddy. 2008. Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar. Bandung: Remaja. Rosdakarya.
- [9] Rismawaty, Desayu Eka Surya, Sangra Juliano Prakasa. 2014. Pengantar Ilmu Komunikasi (Welcome To The World Of Communications). Bandung: Rekayasa Sains Edisi Revisi
- [10] Safaruddin, 2005, Manajemen Lembaga Pendidikan Islam, Cet.1, Jakarta: Ciputat Press.
- [11] Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Acuan dari website:

- [12] <https://www.kompas.com>, Update Corona 30 Maret: 724.565 Kasus di 199 Negara, diakses pada 2 Juni 2020
- [13] detik.news.com, Bertambah jadi 1.163, ini sebaran WNI Positif Covid 19 di Luar Negeri, diakses pada 2 Juni 2020
- [14] pikobar.jabarprov.go.id, di Jawa Barat sampai dengan tanggal 1 April jam 16, diakses pada 2 Juni 2020
- [15] covid19.bandung.go.id, Data Pantauan Covid19 di Kota Bandung, diakses pada 2 Juni 2020

Acuan dari Jurnal

- [16] Aswad, Ishak. 2012. Peran Public Relations Dalam Komunikasi Organisasi Vol. 1:4
- [17] Mifrohatul, Musyarrofah. 2018. Peran Humas Dalam Pembangunan Pendidikan Tinggi Vol.2
- [18] Sari, Puja Resma Nelam. (2021). *Indonesia Digital Public Diplomacy on @kemlu_ri Instagram: Benefit and Challenges during COVID-19*. Jurnal Riset Manajemen Komunikasi, 1(1), 36-45