

## WEBSITE FAQ KOTA DENPASAR BAGIAN USER

Riana Pramesti Putri<sup>1</sup>, Ngurah Agus Sanjaya ER<sup>2</sup>, dan I Komang Ari Mogi<sup>3</sup>

### ABSTRAK

Pemerintah Kota Denpasar telah menghadirkan inovasi baru dalam menjalankan urusan administrasi di masyarakat dengan menghadirkan website resmi serta link resmi Kota Denpasar yang dikelola oleh Diskominfo. Namun dalam pelaksanaannya terdapat kekurangan, terutama pada pendistribusian informasi kepada masyarakat. Kekurangan ini disebabkan karena kebanyakan masyarakat mengajukan pertanyaan yang sama berulang kali, dimana telah dijawab sebelumnya oleh admin website dan tidak tersedianya channel yang mampu mengantarkan masyarakat untuk mengakses pertanyaan tersebut. Untuk itu, dibuatlah Website FAQ (Frequently Asked Question) yang berintegrasi dengan link resmi pemerintahan Kota Denpasar dimana meningkatkan efisiensi kerja admin dalam menanggapi pertanyaan serta memudahkan masyarakat dalam mengaksesnya. Berdasarkan hasil implementasinya, website FAQ ini dapat menyelesaikan masalah tersebut.

**Kata kunci :** FAQ, Website, Denpasar, informasi, admin.

### ABSTRACT

*The Denpasar City Government has presented new innovations in carrying out administrative affairs in the community by presenting an official website and an official link for Denpasar City which is managed by Diskominfo. However, in its implementation there are shortcomings, especially in the distribution of information to the public. This deficiency is due to the fact that most people ask the same questions repeatedly, which have been previously answered by the website admin and the unavailability of channels that are able to lead people to access these questions. For this reason, a FAQ (Frequently Asked Question) website was created which integrates with the official link of the Denpasar City government which increases the efficiency of admin work in responding to questions and makes it easier for the public to access them. Based on the results of its implementation, this FAQ website can solve this problem.*

**Keywords:** FAQ, Website, Denpasar, information, admin.

---

<sup>1</sup> Informatika, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Udayana, Jalan Raya Kmapus Unud Jimbaran, 80361, Badung-Indonesia, rianaprms22@gmail.com

<sup>2</sup> Informatika, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Udayana, Jalan Raya Kmapus Unud Jimbaran, 80361, Badung-Indonesia, agus\_sanjaya@unud.ac.id

<sup>3</sup> Informatika, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Udayana, Jalan Raya Kmapus Unud Jimbaran, 80361, Badung-Indonesia, arimogi@unud.ac.id

Submitted: 7 November 2022

Revised: 25 November 2022

Accepted: 27 November 2022

## **1. PENDAHULUAN**

Di era sekarang dimana seluruh kegiatan didigitalisasi, membuat banyak pihak yang umumnya melaksanakan kegiatan secara offline mengalami perputaran arus yang begitu cepat dan mendadak untuk membuat seluruh kegiatannya dapat dilaksanakan secara online dengan meminimalisir pertemuan (Zaenal, M., & Mardiani, F., 2022) (Rahman, Y. A., 2022). Baik pemerintahan maupun pihak swasta diharuskan untuk membuat sebuah penyelesaian untuk sistematika layanan publik (Sudiro, 2017). Sistem ini diharapkan mampu mendigitalisasi kegiatan public serta membuatnya lebih efisien dan mudah untuk masyarakat (Jaya, S., 2013).

Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistik di Kota Denpasar yang terletak di Mall Pelayanan Publik yang dimana menjembatani keseluruhan kewajiban masyarakat terutama urusan pemerintahan yang berkaitan dengan pengurusan surat seperti SIM, pembuatan KK, permohonan bantuan PMKS, dll (Azmi, 2014). Tujuan mall pelayanan public ini sebenarnya untuk digunakan oleh masyarakat yang ingin mengurus keperluannya agar langsung datang dan menyelesaikan tujuannya, namun karena dampak dari Covid-19 yang mengharuskan keseluruhan alur pengurusan dilakukan secara online (Kadir , A., 2020). Akhirnya dibuatlah Website Portal Resmi Pemerintah Kota Denpasar dan Link Resmi Pemerintah Kota Denpasar yang didalamnya memuat seluruh informasi terkait edukasi untuk membantu masyarakat dalam melakukan kepengurusan berkas pemerintahan.

Website yang dikelola oleh DISKOMINFOS (Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistik) ini memiliki banyak menu diantaranya profil, wisata, berita, satu data, informasi serta kontak yang dapat dihubungi, sedangkan pada menu Link Link Resmi Pemerintah Kota Denpasar diantaranya pengaduan online, saran masukan, media partner, dll. Menu-menu disini diperuntukkan untuk efisiensi distribusi informasi kepada masyarakat, seperti menu informasi yang memuat pengumuman, event mendatang serta layanan public dimana disini masyarakat dapat memperoleh informasi untuk melakukan kepengurusan surat-surat, meupun perijinan yang melibatkan pihak pemerintah (Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar, 2022).

Seiring berjalannya waktu, dinamika kebutuhan masyarakat yang terus meningkat, mengharuskan pihak pemerintah kembali mencari cari untuk mengefisienkan seluruh kegiatan yang dilakukan (Brigjen Pol. Firli, 2017) (Rustiono, D., 2018). Akhirnya selain membuat website untuk pelayanan public, dibuat juga DAIVA (Denpasar Information Virtual Assistant) berbasis Chatbot pada aplikasi Whatsapp dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi terkait pemerintahan. DAIVA sendiri menjadi jawaban bagi masyarakat terutama para lansia untuk mendapatkan informasi mengenai apapun terkait pemerintahan di media social Whatsapp, namun masih terdapat beberapa kekurangan dalam implementasinya.

Pengelolaan DAIVA sendiri dilakukan oleh admin sebagai pihak ketiga dalam distribusi ini mengalami kewalahan untuk menanggapi pertanyaan yang masuk melalui DAIVA bahkan kadang pertanyaan yang ditanyakan sama oleh masyarakat. Selain itu, chatbotnya sendiri masih mengalami kekurangan informasi karena tidak melakukan update berkala pada informasinya. Berdasarkan paparan permasalahan diatas, dibuatkan sebuah website FAQ (Frequently Asked Question) pada menu link resmi pemerintah Kota Denpasar yang akan memudahkan kinerja admin serta mempercepat pendistribusian alur informasi kepada masyarakat.

## **2. METODE PELAKSANAAN**

Untuk membantu kinerja admin dalam mempercepat distribusi informasi kepada masyarakat serta memudahkan masyarakat dalam menemukan jawaban yang sesuai dengan pertanyaan yang

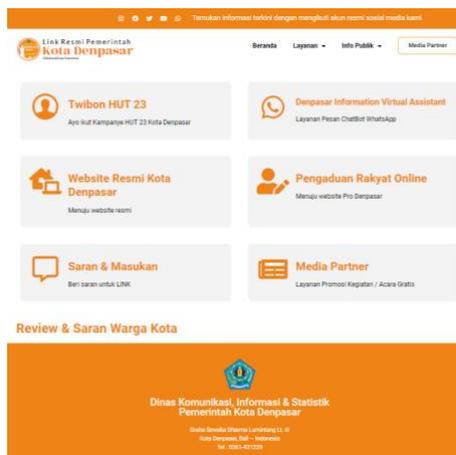
diajukan, maka akhirnya dibuat website FAQ ini menggunakan metode wawancara, diskusi, penyempurnaan serta rilis. Diagram metode pelaksanaan ini menerangkan lebih lanjut alur dan proses pengerjaan website yang dilalui oleh penulis, dapat dilihat sebagai berikut.



Gambar 2.1 Diagram Metode Pelaksanaan

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melakukan pengerjaan website FAQ (Frequently Asked Question) pada link website pemerintah kota Denpasar. Website ini bertujuan untuk memberikan informasi terkait pertanyaan yang sudah terjawab sebelumnya, sehingga masyarakat yang ingin mengajukan pertanyaan yang sekiranya sama tidak perlu lagi untuk menunggu jawaban dari admin DAIVA. Hal itu dapat mempercepat distribusi informasi kepada masyarakat. Pengguna website ini adalah masyarakat umum di Kota Denpasar. Sebagai user, tampilan awal untuk penggunaan website FAQ adalah melalui link website pemerintah kota Denpasar dimana pada link website ini akan menampilkan pilihan menu DAIVA (Denpasar Information Virtual Assistant) yang berisi tampilan FAQ (Frequently Asked Question) yaitu kumpulan pertanyaan yang telah diajukan dan dijawab pada Chatbot DAIVA sebelumnya dan pada menu ini juga menyertakan link untuk men-direct user menuju Chatbot DAIVA jika masih terdapat pertanyaan yang belum terjawab. Berikut merupakan tampilan awal dari link resmi pemerintah Kota Denpasar.



Gambar 3.1 Tampilan Awal Link Resmi

Sebagai user atau pihak yang melakukan interaksi kepada website, tampilannya akan berupa gambar 3.2 dibawah ini dimana akan menampilkan urutan FAQ yang telah terjawab sebelumnya.

Urutan tersebut diperoleh berdasarkan rating dari pengguna yang merasa terbantu akan setiap FAQ yang ditampilkan.



Gambar 3.2 Tampilan FAQ

Pada akhir tampilan menu FAQ terdapat pilihan untuk direct ke Chatbot DAIVA yang akan diarahkan langsung menuju Whatsapp nomor Chatbot DAIVA jika masih ada pertanyaan lanjutan atau tidak terdapat pertanyaan yang diinginkan pada FAQ. Tampilan ini dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambaran 3.3 Tampilan Menu Direct Daiva

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa website FAQ pada link resmi pemerintah Kota Denpasar dapat menampilkan urutan FAQ berdasarkan rating oleh user yaitu masyarakat. Kehadiran website ini terbukti membantu mengefisiensikan kinerja admin DAIVA menjadi lebih tepat dan cepat, dimana sebelum adanya website ini mengalami kesulitan karena harus menjawab pertanyaan dari masyarakat satu per satu dengan pertanyaan yang cukup banyak setiap harinya dan terkadang sama. Selain itu, informasi yang telah disampaikan akan terdistribusi dengan baik kepada khayalak umum, dimana sebelumnya jawaban dari pertanyaan itu hanya diketahui secara personal sehingga masyarakat dengan pertanyaan sama harus bertanya berulang-ulang kepada DAIVA.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah bekerja sama dan memberikan bantuan baik berupa informasi maupun langsung selama penyelesaian jurnal pengabdian ini. Seluruh pihak terkait diantaranya :

1. Bapak Dr. IB. Alit Adhi Merta, S.STP., M.Si selaku Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar yang telah memberikan saran terhadap pembuatan sistem.

2. Bapak Gde Wirakusuma Wahyudi, S.Sos selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Publik pada saat penulis menjadi mahasiswa PKL, namun kini sudah naik jabatan menjadi Sekretaris Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistik Kota Denpasar terima kasih atas saran dan masukannya.
3. Bapak Dewa Ngakan Ketut Rama Sanjaya, S.Kom. selaku pembimbing lapangan yang selalu membimbing dan memberikan saran serta masukan.
4. Bapak Dr. Ngurah Agus Sanjaya ER, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing satu yang telah memberikan motivasi, saran serta masukan dalam penyelesaian jurnal pengabdian dan website ini.
5. Bapak I Komang Ari Mogi, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing dua yang telah memberikan motivasi, saran serta masukan dalam penyelesaian jurnal pengabdian dan website ini.
6. Serta, seluruh rekan seperjuangan yang telah memberikan semangat untuk terus dapat melanjutkan pengerjaan jurnal ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Azmi. (2014). Pengelolaan Arsip Keluarga : Suatu Kajian Kearsipan. *Jurnal Kearsipan* Volume 10 , 5-22.
- Brigjen Pol. Firli, M.Si. (2017). Meningkatkan Peran Pemimpin Visioner untuk Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (Good Governance). *Jurnal Kajian Lemhannas RI Edisi* 32, 13-20.
- Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistika Kota Denpasar. (2022, August 14). Diambil kembali dari Link Resmi Pemerintahan Kota Denpasar: <https://link.denpasarkota.go.id/>
- Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar. (2022, July 30). Diambil kembali dari denpasarkota: <https://www.denpasarkota.go.id>
- Jaya, S. (2013). Implementasi dan Perkembangan E-goverment Di Indonesia. *Jurnal Informatika Multimedia (JIM)*, 1-16.
- Kadir , A. (2020). Fenomena Kebijakan Publik Dalam Perspektif Administrasi Publik Di Indonesia. Medan: CV Dharma Persada Dharmasraya.
- Rahman, Y. A. (2005). Perpustakaan Dan Konsep Digitalisasi : Antara Kebutuhan Dan Realitas. *Jurnal Analisis Sosial*, 157-168. Diakses November 24, 2022.
- Rustiono, D. (2018). Unit Layanan Terpadu, Wajah Baru Inovasi Layanan Publik. Website Resmi BAKK UNNES.
- Sudiro. (2017). Pemerintahan Yang Bersih : Antara Asa Dan Realita. *Semantic Scholar*, 1-12.
- Zaenal, M., & Mardiani, F. (2022). Digitalisasi Sumber Belajar Sejarah Menyongsong Pendidikan Era 4.0. *Prosiding Seminar Nasional Lingkungan Lahan Basah Volume 7 Nomor 2*, 118-124.

*Halaman ini sengaja dikosongkan*