

WEBSITE FAQ KOTA DENPASAR BAGIAN ADMIN

Era Wahyuni¹ dan I K G Suhartana² dan I Putu Gede Hendra Suputra³

ABSTRAK

Kota Denpasar memiliki sebuah *website* link resmi Pemerintah Kota yang dikelola oleh Dinas Kominfos (Komunikasi, Informatika dan Statistik) Kota Denpasar FAQ (*Frequently Asked Question*). Pada *website* ini tersedia menu layanan yaitu menu yang berguna untuk membantu masyarakat agar dapat memperoleh informasi. Untuk membantu pengguna *website* mendapatkan informasi secara cepat dengan memberikan pertanyaan kepada admin, kini telah disediakan DAIVA (*Denpasar Information Virtual Asistant*) yang merupakan *chatbot* dan langsung terhubung pada nomor *official* resmi WhatsApp yang diberi nama DEVI. Kinerja DAIVA sendiri belum optimal karena terlalu lama memberikan respon kepada pengguna oleh karena itu dibutuhkan *website* yang dapat menampilkan pertanyaan yang paling sering ditanyakan agar masyarakat dapat dengan cepat memperoleh informasi yang ingin dicari. Berdasarkan hasil dari pembuatan *website* yang telah dibuat diperoleh bahwa *website* tersebut bisa menjawab solusi dari permasalahan yang dimaksud.

Kata kunci : *website*, FAQ, DAIVA, DEVI, Kominfos

ABSTRACT

Denpasar City has an official website link for the City Government which is managed by the Department of Communication, Information and Statistic FAQ (Frequently Asked Questions). On this website, a service menu is available, namely a menu that is useful for helping the public to obtain information. To help website users get information quickly by asking questions to the admin, DAIVA (Denpasar Information Virtual Asistant) is now available, which is a chatbot and is directly connected to the official WhatsApp number named DEVI. The performance of DAIVA itself is not optimal because it takes too long to respond to users, therefore a website is needed that can display the most frequently asked questions so that people can quickly obtain the information they are looking for. Based on the results of making a website that has been created, it is found that the website can answer the solution to these problems.

Keywords: *website*, FAQ, DAIVA, DEVI, Department of Communication, Information and Statistic)

1. PENDAHULUAN

¹ Informatika, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Udayana, Jalan Raya Kampus Unud Jimbaran, 80361, Badung-Indonesia, erawahyuni911@gmail.com

² Informatika, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Udayana, Jalan Raya Kampus Unud Jimbaran, 80361, Badung-Indonesia, ikg.suhartana@unud.ac.id

³ Informatika, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Udayana, Jalan Raya Kampus Unud Jimbaran, 80361, Badung-Indonesia, hendra.suputra@unud.ac.id

Trimarsiah dan Arafat (2017) mengungkapkan bahwa *website* merupakan sebuah media yang menggunakan jaringan internet dalam menyebarkan informasi. Selain sebagai tempat penyebaran informasi, *website* juga digunakan untuk keperluan lainnya dalam kehidupan sehari-hari. Contohnya pembuatan toko online, forum diskusi dan hiburan, untuk keperluan perusahaan, dan lain sebagainya. *Website* itu sendiri merupakan domain atau subdomain yang di dalamnya terdapat banyak halaman situs sesuai dengan kegunaan *website* tersebut yang dapat dijangkau oleh pemakai komputer yang terhubung dengan jaringan internet (Wibisono & Susanto, 2015).

Sebagai tempat penyebaran informasi, dalam *website* sering kali didapatkan pengguna yang masing-masing bingung atau kurang paham dengan informasi yang telah disediakan. Pertanyaan yang diajukan oleh para pengguna yang masing-masing kurang paham inipun dikumpulkan dalam suatu sistem informasi yang dapat menampung itu semua. Sistem informasi yang dimaksud akan menyediakan pertanyaan-pertanyaan yang kerap kali diajukan oleh pengguna yang pasti sudah disertai dengan jawabannya. Selain bermanfaat bagi pengguna, sistem ini juga berguna bagi petugas layanan informasi sebagai sumber pengetahuannya (KMS). *Knowledge Management System* (KMS) diterapkan dengan pengadaan sistem *Frequently Asked Question* (FAQ). Sistem FAQ diterapkan sebagai suatu fungsi pengelolaan pengetahuan agar dapat terdistribusi seoptimal mungkin (Arthana et al., 2021).

FAQ atau *Frequently Asked Question* dikatakan sebagai suatu sistem informasi yang memiliki kemampuan dalam menanggapi berbagai pertanyaan yang berasal dari para pengguna dengan menyematkan daftar jawaban dari pada pertanyaan tersebut di database (Mulyatun et al., 2022). Penggunaannya juga berbeda-beda tergantung dengan tujuan pemanfaatan *website* yang di dalamnya ada sistem FAQ ini. FAQ memiliki peranan penting dalam sebuah *website* karena dengan penggunaan FAQ, sebuah *website* memiliki kemampuan untuk mengenalkan produknya dengan baik, mensosialisasikan informasi yang ada di dalamnya secara merata, membantu pelanggan atau pengguna dalam menemukan informasi yang dibutuhkannya, bahkan dapat juga membantu mempermudah kegiatan pelatihan dan juga sebagai fasilitas bantuan belajar dalam *website-website* yang berhubungan dengan pendidikan (Daulay, 2012).

Menurut Suharini (2007), kota sering kali dijadikan sebagai tujuan hidup para warga desa dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidupnya. Bagaimana tidak, sebuah kota selalu dijadikan sebagai pusat kegiatan manusia dalam mencari nafkah sekaligus kegiatan yang berkaitan dengan hiburan dan gaya hidup. Ketertarikan para penduduk desa untuk pindah ke pusat kota menyebabkan kenaikan terus-menerus pada jumlah pendudukan kota tersebut.

Kota Denpasar merupakan ibu kota dari provinsi Bali. Sebagai daerah pusat pemerintahan kota Denpasar tentu perlu menjadi contoh yang baik bagi daerah lainnya dalam memberikan pelayanan bagi masyarakatnya. Seiring dengan tuntutan Era Revolusi 4.0 yang menitikberatkan pada perkembangan teknologi dan internet maka Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar (Diskominfos) turut andil dalam memajukan layanan bagi masyarakat terutama masyarakat Kota Denpasar.

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar (Diskominfos) sebagai instansi yang dimanfaatkan sebagai pengelola komunikasi dan informasi terpercaya di kota Denpasar, memiliki peran dalam membuat kebijakan di bidang ini dengan cara mengupayakan adanya peningkatan pelayanan di bidang komunikasi dan informasi agar bisa memenuhi kebutuhan masyarakat dan pemerintah dalam bidang tersebut (Purba, 2017). Diskominfos memiliki tupoksi pada bidang Aplikasi Informatika, Persandian dan Statistik (Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar, 2022). Sebagai perwujudan sistem pengelolaan pemerintahan yang baik, Diskominfos memiliki sebuah *website* yang bernama Link (Layanan Informasi Singkat) yang bertujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat. Pada *website* ini tersedia menu-menu yang dapat dipilih salah satunya adalah menu DAIVA Chatbot yang berisikan nomor *WhatsApp* yang dapat dihubungi

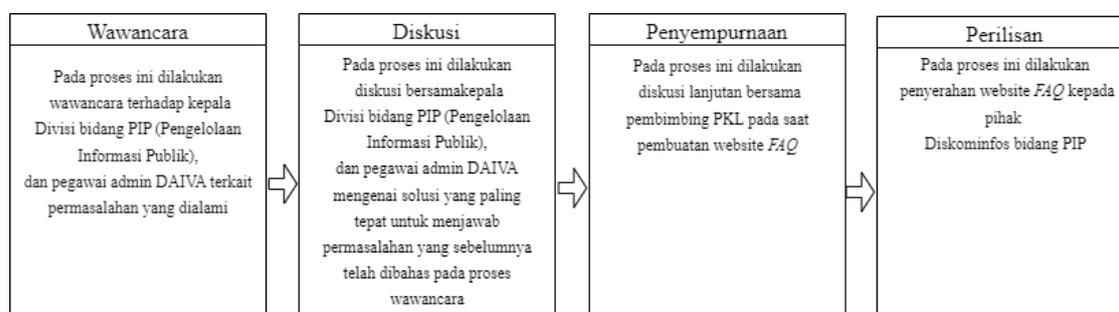
agar pengguna dapat mendapatkan informasi yang ingin diketahui. (Link Resmi Pemerintah Kota Denpasar, 2022).

DAIVA *chatbot* pada implementasinya membuat pengguna mengalami kesusahan ketika menggunakannya karena performa *chatbot* tersebut ketika merespon pertanyaan dari pengguna memerlukan waktu yang cukup lama padahal seharusnya *chatbot* berfungsi dengan cara mengirim respon secara otomatis berupa jawaban yang sesuai dengan kata kunci dari pertanyaan yang telah diajukan oleh pengguna. Dari sisi admin, penggunaan *chatbot* pada *WhatsApp* ini menyebabkan admin bekerja hingga beberapa kali jika ada pertanyaan yang sama sehingga sangat tidak efisien.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan, maka akan dibuat sebuah halaman *website FAQ* (*Frequently Asked Question*) bagian admin. Pembangunan *website* ini diharapkan dapat mengatasi permasalahan pada bagian admin sehingga akan membuat pekerjaan admin menjadi lebih ringan dan tidak perlu menghabiskan waktu yang banyak untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pengguna.

2. METODE PELAKSANAAN

Menurut Syafrizal dalam (Dewi & Garside, 2014) informasi yang ada di dalam *website* tersedia dalam bentuk gambar, video, teks, dan lain sebagainya. Agar pembuatan *website FAQ* dapat menjawab kebutuhan permasalahan pada bagian admin dan dapat mempercepat proses penyampaian informasi sehingga dapat meningkatkan performa kerja dari sisi admin maka proses yang dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut menggunakan metode wawancara, diskusi, penyempurnaan dan perilisan. Diagram dari metode pelaksanaan dapat dilihat pada gambar 2.1.



Gambar 2.1 Diagram Alur Metode Pelaksanaan

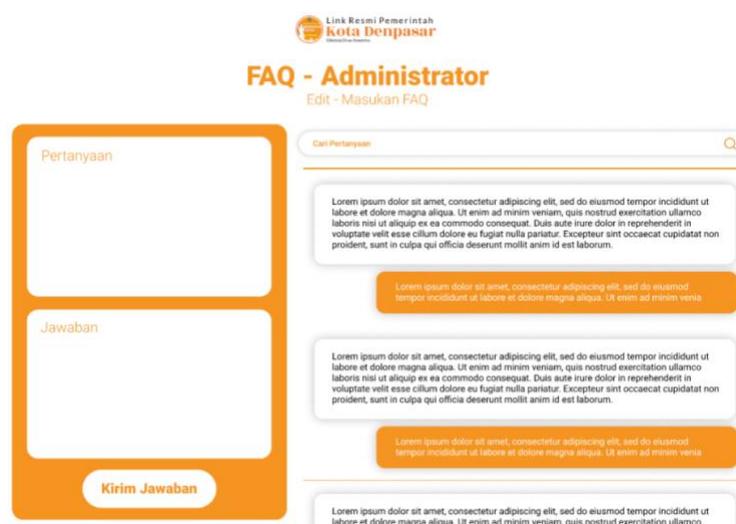
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil wawancara dan diskusi bersama kepala divisi bidang PIP dan admin DAIVA yang menyatakan bahwa biasanya admin akan lebih sibuk ketika sedang berlangsung suatu acara penting misalnya ketika *Instagram* resmi Kota Denpasar telah mengunggah info PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru). Banyak orang tua calon peserta didik baru akan menghubungi nomor admin yang tertera pada pamflet sehingga terjadi penumpukan pertanyaan yang pada dasarnya memiliki kesamaan tujuan yang tentunya membuat admin harus menjawab pertanyaan yang sama namun mengirimkan jawaban kepada setiap penanya sehingga membuat pekerjaan admin menjadi tidak efisien dari segi waktu dan tenaga.

Hasil pengimplementasian *website FAQ* bagian administrator yang dapat mempermudah admin untuk menjawab pertanyaan yang paling sering ditanyakan dapat diakses setelah petugas yang ditugaskan sebagai admin masuk ke *website* Link Resmi Pemerintah Kota Denpasar kemudian memilih menu *Denpasar Information Virtual Assistant* secara otomatis akan tampil halaman *FAQ*

Website FAQ Kota Denpasar Bagian Admin

untuk bagian admin yang berisi kumpulan pertanyaan dari pengguna. Kemudian pada sebelah kiri terdapat form untuk mengisi pertanyaan yang dipilih beserta jawabannya yang selanjutnya pertanyaan dan jawaban tersebut akan ditampilkan pada halaman *FAQ*. Dengan adanya fitur ini membuat admin hanya perlu menjawab satu kali saja dari pertanyaan yang paling sering masuk. Dari sisi pengguna juga jadi lebih mudah karena dapat membaca terlebih dahulu kumpulan pertanyaan yang telah dijawab oleh admin sehingga pengguna tersebut tidak perlu menanyakan hal yang sama. Pengguna juga dapat memberikan penilaian pada pertanyaan yang telah di jawab apakah pertanyaan dan jawaban sudah sesuai dan dapat membantu pengguna dalam mendapatkan informasi yang diinginkan. Pada akhirnya, tampilan pengguna nantinya akan ditampilkan pertanyaan berdasarkan urutan dengan penilaian yang bagus. Tampilan halaman *FAQ* bagian administrator dapat dilihat pada gambar 3.1.



Gambar 3.1 Halaman *FAQ* bagian administrator

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pemaparan hasil dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa *website FAQ* bagian admin dapat mempermudah admin untuk menyalurkan informasi bagi pengguna karena admin dapat bekerja secara efisien, *website* telah mampu menampilkan kumpulan pertanyaan dan admin bisa membalas pertanyaan tersebut dengan memberikan jawaban. Selanjutnya jawaban dan pertanyaan tersebut akan ditampilkan pada halaman pengguna dan pengguna juga dapat membaca list pertanyaan yang paling sering ditanyakan dan paling membantu berdasarkan penilaian dari pengguna lainnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Untuk seluruh pihak yang terlibat dalam pembuatan jurnal pengabdian ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Pihak-pihak yang dimaksud 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 Dewa Ngakan Ketut Rama Sanjaya, S.Kom. Selaku Pembimbing Lapangan yang selalu membimbing dan memberikan saran dan masukan.
3. Bapak Dr. Ir. I Ketut Gede Suhartana, S.Kom., M.Kom., IPM., ASEAN.Eng dan I Putu Gede Hendra Suputra selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan motivasi dan selalu mengingatkan penulis untuk menyelesaikan jurnal pengabdian dan sistem.

DAFTAR PUSTAKA

- Arthana, I. K. R. et al. (2021). Pengembangan Prototype Frequently Asked Question (FAQ) Undiksha Dengan Pendekatan User Centered Design. *Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, 18(1).
- Daulay, P. (2012). Pengembangan Model Penelusuran Diskusi Tutorial Online Melalui Aplikasi FAQ (*Frequently Ask Question*). *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, 13(2).
- Dewi, S. K., & Garside, A. K. (2014). Perancangan *Website* Sebagai Media Promosi Dan Penjualan Pada Home Industry Abon. *Jurnal Teknik Industri*, 15(2).
- Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar. 2022. "Profil", <https://www.kominfostatistik.denpasarkota.go.id/page/sambutan>, diakses pada 31 Oktober 2022 pukul 17.00 WITA
- Link Resmi Pemerintah Kota Denpasar. 2022. <https://link.denpasarkota.go.id/>, diakses pada 31 Oktober 2022 pukul 18.00 WITA
- Mulyatun, S. et al. (2022). Pengembangan Sistem Informasi *Frequently Asked Question* (FAQ) Menggunakan Framework CodeIgniter. *Jurnal Informatika dan Sistem Informasi*, 14(1).
- Purba, J. C. (2017). Peran Dinas Komunikasi Dan Informatika Dalam Mewujudkan Informasi Yang Beretika Dan Bertanggung Jawab Di Provinsi Riau. *Jurnal Online Mahasiswa*, 4(2).
- Suharini, E. (2007). Menemukenali Agihan Permukiman Kumuh Di Perkotaan Melalui Interpretasi Citra Penginderaan Jauh. *Jurnal Geografi*, 4(2).
- Trimarsiah, Y., & Arafat, M. (2017). Analisis Dan Perancangan *Website* Sebagai Sarana Informasi Pada Lembaga Bahasa Kewirausahaan Dan Komputer Akmi Baturaja. *Jurnal Ilmiah MATRIK*, 19(1).
- Wibisono, G., & Susanto, W. E. (2015). Perancangan *Website* Sebagai Media Informasi Dan Promosi Batik Khas Kabupaten Kulonprogo. *Jurnal Evolusi*, 3(2).

Halaman ini sengaja dikosongkan