

Kualitas Pelaksanaan *Online Public Relation* Pemerintah Provinsi Bangka Belitung melalui babelprov.go.id ditinjau dari Penerapan Prinsip *The 7C's Framework*

Riyadi Achmad ^{1*}, Iksander ²

^{1,2} Program Studi Ilmu Komunikasi, Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Politik Pablawan.

article info

Article history:

Received 27 October 2021

Received in revised form

5 November 2021

Accepted 19 November 2021

Available *online* July 2022

DOI:

<https://doi.org/10.35870/jtik.v6i3.489>

Keywords:

Online Public Relation; The

7c's Framework;

Babelprov.go.Id.

Kata Kunci:

Online Public Relation; The

7c's Framework;

Babelprov.go.Id.

abstract

One of the effectiveness of babelprov.go.id is indicated by the high level of visits (high traffic) and how long visitors stay on the website (bounce rate). Therefore the role of the babelprov.go.id interface is significant in increasing the traffic as part of the online public relations activities in Bangka Belitung Province. As a part of the communication process, the design of babelprov.go.id is merely intended to support the success of the online public relations it carries. The study aimed to determine the degree of the online public relation implementation on babelprov.go.id reviewed from the 7 C's Framework models and to determine what the most dominant model of the 7C's Framework was that affected the quality of the babelprov.go.id. By using a descriptive-analytical with a qualitative approach, the research suggest that the implementation of online public relations through babelprov.go.id has been quite ideal because it has fulfilled five of the seven models required in the 7 C's Framework. As the second finding, the most dominant model of the 7C's Framework models that affects the quality of the site interface is the content model which focuses on more information posted on the web.

abstrak

Salah satu keberhasilan website babelprov.go.id ditandai dengan tingginya tingkat kunjungan dan lamanya pengunjung mengaksesnya. Dengan demikian sebuah tampilan halaman website babelprov.go.id sangat penting dalam meningkatkan kunjungan sekaligus kegiatan kehumasan online. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan kualitas pelaksanaan online public relation ditinjau dari penerapan model-model the 7C's Framework, sekaligus menentukan model yang paling dominan yang mempengaruhi kualitas babelprov.go.id. Dengan memanfaatkan analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini menyimpulkan bahwa pelaksanaan online public relations melalui babelprov.go.id sudah ideal karena memenuhi lima dari tujuh model. Temuan kedua adalah model content adalah model yang paling dominan mempengaruhi kualitas babelprov.go.id yang berfokus pada lebih banyak informasi yang disampaikan di web dimaksud.

Corresponding author. Email: aksansanjayanew@gmail.com ^{1}.

1. Latar Belakang

Pemanfaatan *website babelprov.go.id* sebagai sarana informasi dan promosi dalam aktifitas *Online Public Relation* bagi pemerintah provinsi Bangka Belitung adalah sebuah keniscayaan di tengah massifnya teknologi komunikasi berkembang dan terdisrupsi dalam kecepatan tinggi. Provinsi Bangka Belitung harus semakin terlibat (*engage*) dalam era digital masa kini seperti tertuang jelas dalam Instruksi Presiden (Inpres) No.3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* dimana ada keharusan untuk mewujudkan pelayanan yang fleksibel berorientasi pada interaksi langsung dengan masyarakat, dunia usaha dan masyarakat internasional. Senada juga disampaikan dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika (Permenkominfo) Nomor 28 tahun 2006 Tentang Penggunaan nama *Domain go.id* untuk situs *Web Resmi Pemerintahan Pusat dan Daerah*, maka pemanfaatan *website* secara resmi diatur guna pelayanan yang kredibel dan *reliable*.

Disisi yang lain perkembangan teknologi komunikasi turut merubah struktur sosial masyarakat serta cara mereka berkomunikasi antar sesama. Perubahan struktur masyarakat ini dapat kita amati dalam konsep generasi X, Generasi Y (Millineal) dan Generasi Z. Pengklasifikasian ini tentu saja ditandai dengan karakteristik tertentu terutama cara mengakses media baru (*new media*). Jika ditinjau dari karakteristik dan cara memanfaatkan media baru diatas, generasi Z adalah tipikal *audience* yang paling dinamis dan penuntut [1].

Survey Asosiasi Penyelenggara Jasa *Internet Indonesia* (APJII) di tahun 2019 mengungkapkan bahwa pengguna *internet* di Indonesia kini ada di rentang 171 juta dari total penduduk Indonesia sebanyak 264 juta jiwa. Ini artinya penetrasi pengguna *internet* sebesar 68,4% tahun tersebut. Angka ini pun akan semakin membesar untuk tahun mendatang termasuk di tahun 2020 ini. Satu temuan lainnya adalah bahwa usia pengguna *internet* di Indonesia memang didominasi generasi Millineal dan Generasi Z, yakni mereka yang berusia 15 sd 39 tahun [2].

Dengan demikian, *platform* media digital seyogyanya wajib menyesuaikan konten dan fitur untuk

audience dengan karakter seperti generasi millineal dan generasi Z ini. Tak terkecuali pada sebuah *website* sebagai sarana promosi atau media informasi yang bekerja dalam konsep *Online Public Relation (e-PR)*. Sehingga bila ditelaah dalam praktiknya, Salah satu keberhasilan sebuah *website* adalah bagaimana diukur dari tingkat kunjungan yang tinggi (*high traffic*) dan seberapa lama pengunjung bertahan di *web* dimaksud.

Disinilah kemudian peran tampilan muka (*interface*) sangat menentukan dalam keberhasilan *babelprov.go.id* dalam meningkatkan kapasitasnya sebagai e-PR. Sehingga sebagai suatu bagian dari proses komunikasi, perancangan *babelprov.go.id* tentu saja dimaksudkan untuk mendukung tercapai pesan-pesan pemerintahan dari pemprov Bangka Belitung. Lebih lanjut, penulis menemukan bahwa penerapan rancangan antar muka *babelprov.go.id* dapat dianalisa menurut model perancangan "*The 7C's framework*", yakni suatu model dengan indikator tujuh model yaitu: *Context, Content, Community, Customization, Communication, Connection, dan Commerce*[3].

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penelitian ini akan mencoba menjawab rumusan yakni; (1) Bagaimana pelaksanaan *Online Public Relation* situs *babelprov.go.id* ditinjau dari penerapan prinsip *the 7 C's Framework*, (2) Model yang paling dominan dari prinsip *the 7C's Framework* yang mempengaruhi kualitas *interface babelprov.go.id*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan sejauh mana Provinsi Bangka Belitung menerapkan aktifitas *Online Public Relation* ditinjau dari pemanfaatan *web babelprov.go.id*

Penerapan model rancangan *the 7C's framework* pernah diterapkan Edy Prihanto dalam penelitian mengenai efektifitas akun Instagram "Dagelan" sebagai media promosi brand dan bisnis lokal Indonesia. Hasil penelitian menemukan bahwa akun dimaksud memenuhi potensi untuk digunakan sebagai media promosi karena memenuhi fitur-fitur yang memenuhi aspek-aspek dalam model dimaksud [4]. Penelitian serupa juga pernah dilakukan oleh Budhi Santoso yang meneliti kualitas *website* yang dimiliki oleh Perpustakaan Universitas Islam Indonesia Yogyakarta dan *website* perpustakaan perguruan tinggi negeri di Yogyakarta. Dalam analisa lewat model dimaksud, Budhi Santoso menelaah kualitas masing-masing *website* berdasarkan elemen

prinsip diatas dalam penelitian yang bersifat kuantitatif [3]. Dengan demikian the *7C's framework* adalah sebuah model yang penulis anggap masih relevan digunakan untuk menilai kualitas representasi virtual tiap *website*.

Selain hal tersebut, penelitian mengenai *website* sebagai media resmi pemerintah juga dilakukan oleh Nur Aini, dkk dengan pendekatan *Website Usability Evaluation (WEBUSE)* untuk mengevaluasi *Usability* pada *website* Pemerintah Kota Prabumulih dengan dimensi *Content, Organisation and Readability, Navigation and Link, User Interface Design* serta *Performance and Effectiveness*. *Website Usability Evaluation (WEBUSE)* berfokus pada pengembangan sistem evaluasi *Usability* berbasis *web* dengan pendekatan tindakan subyektif yang melibatkan partisipasi dari pengguna untuk memberikan penilaian pada sebuah *website* [5].

Penelitian lain dilakukan oleh L. B. Wiratmo, dkk pada *website* pemerintah daerah di tingkat kabupaten dan kota sebagai sarana kegiatan online PR dan menemukan model pemanfaatannya. Pendekatan kualitatif dengan *benchmarking* (perbandingan) fungsional antara pengelolaan *website* pemerintah daerah dan layanan tampilan [6]. Hasil penelitian ini menemukan model pemanfaatan *website* pemerintah daerah sebagai sarana online PR. Hal ini menegaskan bahwa ada keterkaitan erat antar online PR dengan pemanfaatan *website* resmi pemerintah.

Website pun memang berperan penting dalam hal promosi kepada publiknya, temuan dari penelitian oleh R. Puspita and D. Martani mengungkapkan pengungkapan informasi pada *website* Pemda ada pada tingkat 44.84% (total pengungkapan), 47% (pengungkapan konten), dan 42.61%. (presentasi pengungkapan). Pengungkapan dalam *website* Pemda di Indonesia masih tergolong rendah, karena masih berada di bawah level 50%. Informasi yang paling banyak disajikan adalah profil daerah, namun informasi tentang kegiatan pembangunan dan keuangan masih sedikit diungkapkan. Namun Pemda Indonesia dapat digolongkan telah mulai mengadopsi e-government [7].

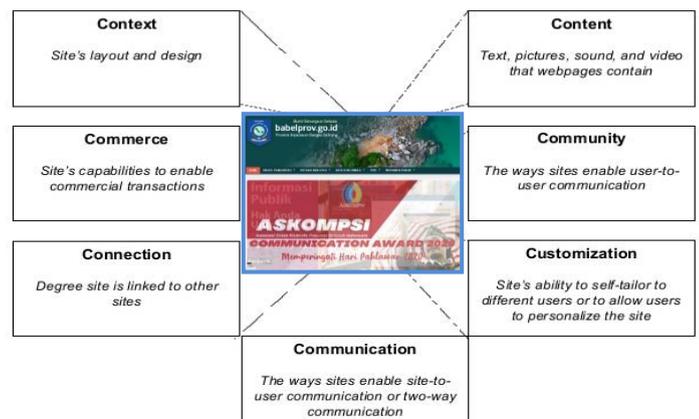
2. Metode Penelitian

Metode penelitian dengan pendekatan perspektif deskriptif kualitatif. Metodologi kualitatif sebagai metode penelitian dengan output berupa data deskriptif diantaranya kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diobservasi.

The 7C's framework

Rayport & Jaworski dalam Budi Santoso (2016) mendefinisikan *7C's framework* adalah sebuah kerangka kerja sebagai panduan untuk merancang *customer interface* dalam *web* pemasaran online (*e-marketing*). *Interface* adalah representasi virtual dari nilai-nilai yang dipilih oleh perusahaan. Berikut ini adalah tujuh elemen yang ada di dalam *7C's framework* Rayport & Jaworski [3].

The 7C's framework Element



Gambar 1. Elemen the 7C's Framework dalam *website* babelprov.go.id [3]

Berdasarkan Gambar 1, maka elemen yang akan menjadi fokus analisis adalah

1. Kontek (*Context*) atau *look and feel* dari sebuah tampilan antar muka dengan pengguna dapat dikategorikan ke dalam beberapa kriteria, antara lain : Estetika (*aesthetic*) dan Fungsional (*functional*). Berdasarkan kategori tersebut, elemen *context* dapat diklasifikasikan menjadi tiga kelompok, antara lain: Dominan estetika (*aesthetically-dominant*), Dominan fungsional (*functionally-dominant*), dan Terintegrasi (*integrated*).

2. Isi (*Content*), yang menekankan kepada informasi digital yang terkandung dalam situs, termasuk audio, video, gambar, dan teks. Empat jenis *content*, antara lain; *Offering mix*, *Appeal mix*, *Multimedia mix*, dan *Timeliness mix*.
3. Komunitas (*Community*), sebagai interaksi antara pengguna, baik dengan interaksi *one-to-one* atau *one-to-many*. Tiga klasifikasi dalam elemen *community* antara lain; *Nonexistent*, *Limited*, dan *Strong*.
4. Kustomisasi (*Customization*), kemampuan situs dalam menampilkan konten yang sesuai untuk setiap pengguna apakah dengan personalization atau tailoring. Klasifikasi dari elemen *customization* antara lain; *Generic*, *Moderately customized*, dan *Highly customized*.
5. Komunikasi (*Communication*), yakni dialog dua arah antara situs dan penggunanya. Komunikasi dapat dibagi menjadi tiga bentuk; komunikasi situs untuk pengguna (misalnya notifikasi *email*), pengguna untuk situs (misalnya permintaan *customer service*), atau komunikasi dua arah (misalnya *instant messaging*).
6. Koneksi (*Connection*), tingkat dimana situs dapat terhubung dengan situs lainnya. Empat jenis *connection* antara lain; *Outside links*; *Framed links*; *Pop-up windows*; dan *Outsourced content*.
7. Komersial (*Commerce*, terdapat tiga klasifikasi umum elemen *commerce*, antara lain; low; medium; dan high.

Obyek dan Sampling Penelitian

Sehubungan penelitian ini berfokus pada tampilan muka dari *babelprov.go.id*, maka yang menjadi obyek penelitian adalah tampilan *web* itu sendiri, yang akan dibahas terkait analisis *platform*, analisis statistik *performance web*, media sosial yang dipergunakan.

Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini antara lain Pengamatan/*Observasi*, *Wawancara*, Analisis Digital dan Dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data Miles dan Huberman.

Verifikasi Data

Verifikasi yang dimaksud untuk melihat sejauh mana keabsahan dari data yang digunakan dalam

penelitian. Teknik tersebut disebut triangulasi dengan menggunakan sumber. Menurut Patton [8] terdapat dua strategi, yaitu (1) pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data dan (2) pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama. Jadi peneliti akan melakukan pengecekan hasil penelitian dengan teknik wawancara.

3. Hasil dan Pembahasan

Setelah dilakukan observasi dan analisis digital, maka didapat hasil dan pembahasan sebagai berikut:

Elemen Context

Berdasarkan observasi dan analisis digital yang dilakukan pada sisi penerapan konsep layout dan desain, *babelprov.go.id* cukup lengkap dan cukup atraktif. Penerapan elemen-elemen *web* seperti adanya navigasi, *content*, *sidebar*, atau *footer* sudah standar dan selaras. Analisis menunjukkan bahwa situs berorientasi secara fungsional berfokus kepada penawaran utama, baik berupa produk, jasa, atau informasi.

Struktur dan layout babelprov.go.id



Gambar 2. Layout *Website* sebagai elemen *Context*

Terkait penggunaan teks, grafik dan foto atau video pada sebuah *web*, Erman Arif Pranata Komputer

Muda di Dinas Komunikasi dan Informasi Pemprov Babel, lebih lanjut menjelaskan bahwa elemen teks tetap menjadi unsur utama yang harus ditampilkan dalam sebuah *web*. Keberadaan foto dan video semacam pendukung bagi teks itu sendiri. Unsur fungsional pun menjadi unsur utama yang lebih ditonjolkan dibandingkan dengan unsur estetika atau integrasi. Karena ini adalah *web* pemerintah yang lebih bersifat pelayanan.

Elemen Content

Secara garis besar ditinjau dari pemanfaatan elemen *content* (konten) pada *babelprov.go.id*, bahwa *web* cukup memadai dalam pemanfaatan konten berformat teks, foto dan video. Hal ini cukup memberikan informasi yang beragam dan dapat dikonsumsi oleh pengguna secara lebih mudah. Meskipun harus diakui, bahwa elemen grafis/ infografis tidak ditemukan dalam *babelprov.go.id*. Mengacu pada konsep *the 7C's Framework*, bahwa model konten pada *website babelprov.go.id* lebih menekankan pada konsep *timeliness mix* yang fokus pada sebesar apa *up-to-date* informasi yang ditampilkan. Hal ini terlihat dari banyaknya informasi berupa berita dan foto yang diproduksi dan diposting ke laman *website* per hari.

Menu Navigasi Berita babelprov.go.id



Gambar 3. Menu Navigasi Berita sebagai Elemen *Content*

Adanya kombinasi penempatan konten berupa teks pada kolom tersendiri kemudian penempatan pada menu-menu navigasi yang berada di atas laman *web*, membuat pengunjung memiliki akses lebih besar untuk menyerap informasi berupa teks dari laman

web dimaksud. Selain itu adanya widget yang berada pada *sidebar* pada laman berita juga memudahkan pembaca untuk memilih informasi apa yang hendak dibaca.

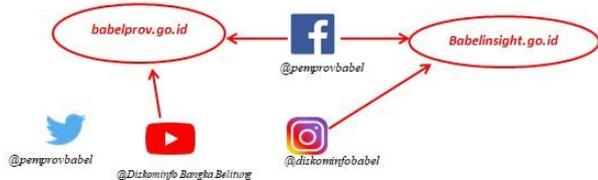
Berdasarkan wawancara dengan Erman Arif, diakui bahwa sebelum merancang *web babelprov.go.id*, mereka terlebih dahulu mempelajari konten standar yang harus ada dalam sebuah *web* pemerintah, seperti profil, visi misi, dan sejarah, struktur organisasi, program kerja, foto dan video gallery, bank data dan sebagainya selain tentu saja informasi berupa berita, artikel dan pengumuman. Salah satu temuan menarik adalah bahwa *web babelprov.go.id* menjadi semacam “gerbang” bagi *website-website* dari satuan kerja di provinsi Bangka Belitung. *Website babelprov.go.id* menyediakan informasi dasar, adapun pengunjung yang ingin mengakses informasi lebih detail dapat menuju ke *website* dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD).

Elemen Community

Berdasarkan hasil observasi dan analisis digital, bahwa penerapan aspek *community* pada *babelprov.go.id* dengan pemanfaatan media sosial ternyata tidak begitu kuat justru tidak signifikan. Pertama, peran media sosial sebagai media untuk mengenalkan *website* resmi tidak terlalu menonjol karena hanya pada akun *@pemprovbabel* sebagai page resmi di Facebook yang menyertakan konten terkait *website* dimaksud. Sebagai contoh akun di media Instagram, *babelprov.go.id* cuma menjadi pelengkap identitas profil bahwa akun dimaksud adalah akun resmi pemerintah provinsi Bangka Belitung namun tidak menampilkan referensi dari *website babelprov.go.id* itu sendiri, bahkan menggunakan *website babelinsight.id* sebagai sumber rujukan.

Sehingga kehadiran media sosial tidak cukup signifikan dalam menarik pengunjung untuk bertukar interaksi atau dalam kata lain meningkatkan *engagement rate* bagi *website* itu sendiri. Peran media sosial yang ada sebagai media yang dapat mengarah pengunjung ke *babelprov.go.id* tidak efektif, justru yang terjadi sebaliknya mengarahkan pengunjung untuk berkunjung ke *website* lain.

Pola Interaksi Media Sosial dan Sumber Referensi Informasi



Gambar 4. Pola alur Media Sosial
Milik Pemprov Bangka Belitung

Hal diatas tentu saja berlawanan dengan yang diharapkan oleh Young yakni syarat *website* yang baik sebaiknya *website* dapat diakses dari beragam *platform* media termasuk jaringan sosial [9]. Kehadiran akun *Twitter*, *Facebook page*, *Youtube* dan *Instagram* seharusnya mampu menggiring atau mengajak pengunjung untuk berkunjung ke *babelprov.go.id*. Pada akhirnya ini akan mendorong berkembangnya *user experience* itu sendiri.

Kedua, akun-akun dari media sosial Pemprov Bangka Belitung cukup mampu beradaptasi dengan generasi masa kini. Hal ini terlihat dari adanya dua akun bercentang biru yakni akun yang juga memiliki *follower* atau *subscribers* yang cukup banyak dengan konten yang terupdate yakni akun *@pemprovbabel* (Facebook) dan *@diskominfobabel* (Instagram). Jika dibandingkan dengan jumlah pengguna *internet* di propinsi Bangka Belitung yang cukup besar di kisaran 800 ribuan dari total 1,3 Juta penduduk [10]. Laporan lain juga menunjukkan perbandingan penetrasi *internet* ke masyarakat di Bangka Belitung cukup besar yakni 70 persen yang berinternet, dan 30 persen yang tidak berinternet [11].

Sehingga ditinjau dari perspektif *community*, penggunaan media sosial dalam kaitannya dengan meningkatkan *engagement rate* bagi *babelprov.go.id* termasuk ke dalam jenis *limited*, yakni situs yang menawarkan fitur terbatas misalnya membaca dan mem-posting informasi, cerita, atau opini bagi komunitas terbatas situs tersebut. Hal ini dapat terlihat pada adanya tombol button untuk sharing informasi dan berita yang terdapat pada *website* dimaksud dibanding upaya mengajak pengguna untuk bertukar interaksi.

Terkait penggunaan media sosial ini memang diakui oleh Leo Randika selaku Kasi Pengelolaan dan Penyediaan Informasi Diskominfo Provinsi Bangka Belitung menjadi semacam alat utama agar informasi dapat dishare ke masyarakat luar terutama pada generasi millineal. Sehingga berdasarkan hasil wawancara tampak bahwa penerapan media sosial Instagram lebih tampak dimaksimalkan dalam upaya penetrasi informasi publik ke masyarakat luas.

Sehingga dalam upaya mereka mempengaruhi pengguna, Leo menjelaskan bahwa diperlukan situs yang terkesan “non pemerintah”. Keberadaan *babelinsight.id* merupakan strategi mereka dalam penetrasi informasi kepada publik. *babelinsight.id* menjadi sumber referensi dalam setiap postingan di Instagram dibandingkan dengan *babelprov.go.id* yang terkesan pemerintah sekali. Informasinya tetap sama, cuma perbedaan pada kemasan sehingga menimbulkan kontras yang bisa memancing orang untuk tahu.

Elemen Customization

Berdasarkan hasil pengamatan terhadap laman *web babelprov.go.id*, kustomisasi yang dilakukan termasuk ke dalam *tailoring*, dimana *web* tidak begitu banyak memberikan kustomisasi kepada pengunjungnya. Hal yang pertama adalah pengunjung tidak dapat menyesuaikan tampilan *web* sesuai dengan gadget yang mereka miliki terutama *smartphone*.

Kustomisasi dalam Smartphone



Gambar 5. Tampilan *web* versi *mobile*
sama dengan *desktop*

babelprov.go.id tidak berusaha menyesuaikan tampilan *web* berdasarkan medium yang dipergunakan oleh user, disini bisa dilihat bahwa tampilan versi *mobile* dengan *smartphone* tampak sama dengan tampilan versi *desktop* nya. Padahal pengguna masa kini banyak didominasi oleh generasi millennial dengan penggunaan *smartphone* terbanyak [2].

Ditinjau dari aspek yang lainnya, *babelprov.go.id* menghadirkan informasi yang sama untuk para pengunjungnya sehingga bisa disebut bahwa *web* menawarkan informasi yang *Generic*. Sehingga pengunjung akan mendapatkan informasi yang sama satu sama lainnya. Berdasarkan observasi lanjutan, memang *web babelprov.go.id* tidak menawarkan perihal kustomisasi lanjutan, semacam fitur translasi bahasa untuk pengunjung selain Indonesia. Terutama untuk mereka yang menggunakan *smartphone*, mengingat di Indonesia pengguna gadget ini mencapai 96% dari total pengguna *internet* di Indonesia [12]

Aspek kustomisasi juga dapat dilihat sejauh mana tim bekerja dalam meningkatkan performance *web* dalam mesin pencaharian atau dikenal dengan konsep *Search Engine Optimization* (SEO). SEO yang baik akan mendatangkan lebih banyak pengunjung yang juga berarti bahwa akan ada banyak masyarakat yang akan mendapat informasi seputar pemerintah Provinsi Bangka Belitung [13]. Hal ini berhubungan dengan konsep *tailoring* yakni sejauh mana *web* menampilkan *web* agar mudah dicari terutama bagi pengunjung pemula. *Website* yang berada pada halaman teratas dalam mode pencarian dapat dianggap dikelola secara baik.

Berdasarkan pencarian di sejumlah situs analisis, domain *babelprov.go.id* ternyata hadir cukup lama sejak 22 Desember 2008 lalu, yang artinya kini berusia 12 tahun [14]. Pada rentang usia dimaksud, Kualitas *website* cukup memadai jika dilihat dari elemen-elemen terkandung di dalamnya seperti jumlah kunjungan yang mencapai 62.500 *organic visitor* per bulannya [15] [16]. Kemudian berdasarkan peluang perangkingan *website* dalam mesin pencarian, dapat dinilai cukup baik dengan raihan skor *Domain Authority* (DA) sebesar 34 dan memiliki *Domain Rating* sebesar 54 dari skala 100 [15]–[17]. DA adalah skor kepada sebuah *web* mengenai sejauh mana peluang ranking *website* ini muncul di mesin pencarian. Semakin tinggi nilai DA maka akan

semakin tinggi kesempatan *website* tersebut untuk tampil di posisi teratas dari mesin pencaharian.

Namun jika ditinjau dari kecepatan akses terhadap *website* itu sendiri, *babelprov.go.id* masih tergolong standar. Terlebih pada waktu yang dibutuhkan oleh pengunjung dari *smartphone* untuk mengakses *website* masih di angka yang kecil. Berdasarkan informasi dari *Google Page Speed*, situs *babelprov.go.id* memiliki skor kecepatan akses sebesar 40 dari skala 100 untuk pengunjung dari *mobile phone/ smartphone*. Angka ini menunjukkan lambatnya kecepatan akses bagi pengguna *smartphone*. Sedangkan untuk kategori pengunjung dari komputer/ *desktop*, skor kecepatannya di angka 61, yang berarti kecepatan berada di skala yang rata-rata [18].

Terkait *tailoring* terutama pada informasi statistik kunjungan, Erman Arif mengakui memang bahwa aspek kustomisasi terutama terkait pada penyediaan *web* yang responsif belum dilakukan secara maksimal. Sehingga masih bisa ditemukan tampilan *web* yang sama untuk laptop atau *smartphone* itu sendiri.

Elemen Communication

Berdasarkan pengamatan di laman *web babelprov.go.id*, terlihat bahwa jenis komunikasi yang dibangun adalah jenis komunikasi yang bersifat dari pengguna ke situs melalui alamat dan *contact* di area bawah laman *web* tersebut.

Aspek Komunikasi pada web

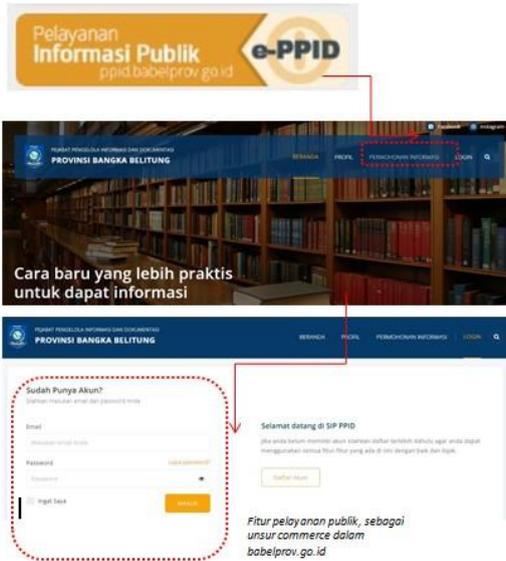


Gambar 6. Alamat dan *Contact* pada *Footer website*

Tampak disini bahwa para pengunjung harus mulai menghubungi alamat diatas untuk korespondensi dengan admin *babelprov.go.id*. Korepondensi yang dimaksud tentu secara fisik dengan surat menyurat dan kunjungan fisik ke kantor diatas. Komunikasi yang dibangun adalah jenis komunikasi satu arah. Selanjutnya, pada bagian *contact*, pengunjung akan

Selanjutnya proses akan berlangsung dengan permohonan data yang sebelumnya harus mengisi form tertentu. Proses ini pun tampak lebih muda bagi para pengunjung karena jelas alur permohonan untuk informasi public.

Unsur Website sebagai bagian dari Commerce



Gambar 7. Widget Link pada website

Adapun fitur yang memungkinkan pengunjung untuk mendapatkan pelayanan langsung dari *babelprov.go.id* adalah pada menu navigasi Bank Data. Pada menu ini para pengunjung dapat mendapatkan jenis-jenis data yang tersedia, semacam Peraturan Daerah, Dokumen Perencanaan, Dokumen Sakip, RPJMD, bahan Paparan KPBU, serta e Book dan Babel dalam Angka. Fitur Bank Data sangat lengkap dan tampaknya update.

Berdasarkan analisa diatas, dapat dikatakan bahwa *babelprov.go.id* ditinjau dari pemanfaatan aspek commerce terklasifikasi ke dalam jenis medium dimana terdapat fasilitas bagi para pengunjung untuk mengakses sejumlah informasi yang tersedia seperti adanya proses registrasi lalu mengakses pelayanan-pelayanan yang tersedia. Hal ini selaras dengan temuan dari R Puspita dkk bahwa informasi dominan yang sering di sampaikan kebanyakan adalah mengenai profil daerah, dibandingkan dengan informasi kegiatan pembangunan dan keuangan [7]. Keterbukaan dan birokrasi mungkin menjadi isu yang sensitif apalagi berhubungan dengan akses pengunjung terhadap pelayanan

langsung dari *web* pemerintah. Lebih lanjut hal ini makin menegaskan bahwa Pemda lebih memfokuskan pada penyajian *website* yang berkualitas dibanding penggunaan fitur dan navigasi situs [7].

Hal ini pun sesuai dengan hasil wawancara di lapangan dengan Erman Arif, berkenaan dengan aspek pemasaran bahwa *website* memang mengakomodir prinsip commerce ini dalam pengelolaan e-government itu sendiri. Diakuinya, keberadaan PPID pada *babelprov.go.id* menjadi layanan yang cukup efektif, hal ini terbukti dengan masuknya *babelprov.go.id* dalam sepuluh besar pengelolaan PPID secara nasional. Lebih lanjut dijelaskannya, pengunjung pun dapat meminta informasi tambahan lewat fasilitas layanan PPID ini jika informasi belum tersedia di *web*, SOP sudah jelas terkait hal ini.

4. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan, maka penelitian ini menyimpulkan bahwa:

1. Ditinjau dari elemen konteks (*context*), *web babelprov.go.id* telah menerapkan konsep tata letak yang standar dengan penerapan desain yang cukup seperti penggunaan white space, pemilihan font, pemilihan warna dasar, serta pengaturan navigasi, kolom dan fitur lainnya. *babelprov.go.id* dapat digolongkan ke dalam situs yang lebih berorientasi secara Dominan fungsional (*functionally-dominant*), yang berfokus pada penyampaian informasi. *babelprov.go.id* memang menitikberatkan pada penggunaan teks yang dominan guna penyampaian informasi seputar kegiatan Pemerintah Kabupaten Bangka.
2. Ditinjau dari elemen Isi (*content*), mengacu pada konsep *the 7C's Framework*, bahwa model konten pada *website babelprov.go.id* lebih menekankan pada konsep *timeliness mix* yang fokus pada sebesar apa *up-to-date* informasi yang ditampilkan. Hal ini terlihat dari banyak dan updatenya informasi berupa berita dan foto yang diproduksi dan diposting ke laman *website* per harinya.
3. Ditinjau dari elemen Komunitas (*community*), *web babelprov.go.id* dapat diklasifikasikan ke dalam *nonexistent*, yakni situs yang tidak memiliki komunitas dimana tidak ada cara bagi sesama pengunjung atau pengguna untuk berkomunikasi dengan pengguna lainnya. *Web* dalam praktiknya

belum dapat menawarkan rasa keanggotaan lewat pelibatan dalam interaksi-interaksi baik orang perorangan atau orang ke grup. Ketiadaan fitur yang menawarkan interaksi di *web* menjadi sebab tidak adanya media bagi pengguna untuk berinteraksi. Penggunaan media sosial memang sangat tinggi namun hanya *Facebook* yang menjadi medium bagi pengguna untuk mengakses *babelprov.go.id*, adapun pada Instagram yang sudah memiliki status *verified* memang tidak dimaksudkan untuk mendatangkan pengunjung ke *babelprov.go.id* namun ke situs yang lain. Pada praktiknya, memang hanya satu media sosial yang berpengaruh dalam proses pelibatan pengguna dengan *babelprov.go.id*.

4. Ditinjau dari elemen Kustomisasi (*customization*), *web Babelprov.go.id* dapat diklasifikasikan sebagai kustomisasi yang generik, yang mengacu pada situs yang menampilkan informasi yang seragam bagi pengguna. *Web* belum menyediakan fitur yang mampu menampilkan konten yang sesuai dengan pengguna atau yang biasa dikenal dengan *personalization*. Berdasarkan hasil pembahasan, kustomisasi yang dilakukan termasuk ke dalam *tailoring*, dimana *web* sendiri yang melakukan kustomisasi sendiri. *Tailoring* yang dilakukan pun cukup baik jika ditinjau dari analisis berdasarkan nilai *Domain Authority* namun kurang *responsive* dengan karakter pengguna sekarang, dimana *web* belum mampu kompatibel dengan *smartphone* yang memang sebagian besar digunakan oleh pengguna masa kini.
5. Ditinjau dari elemen Komunikasi (*communication*), berdasarkan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa jenis komunikasi yang dibangun adalah jenis komunikasi yang bersifat dari pengguna ke situs melalui alamat dan *contact* di area bawah laman *web* tersebut.
6. Ditinjau dari elemen Koneksi (*connection*), *web babelprov.go.id* menerapkan konsep *outside links* dimana pengunjung akan diarahkan ke *web* yang baru ketika mengklik sejumlah *thumbnail* yang tersedia side bar, atau pada sejumlah menu navigasi yang terdapat di menu navigasi kedua. *babelprov.go.id* menampilkan sejumlah (*thumbnail*) widget-widjet berupa link-link ke sejumlah situs dan aplikasi tentang urusan pemerintahan yang ada di provinsi Bangka Belitung, diantaranya e-PPID, dan aplikasi PPID, JDIH Babel, LPSE

Babel, SIRUP, LAKI dan SAKIP serta Transparansi Anggaran yang ketika diklik akan memunculkan link *web* yang baru

7. Ditinjau dari elemen komersial (*commerce*), berdasarkan hasil pembahasan dapat dikatakan bahwa *babelprov.go.id* terklasifikasi ke dalam jenis medium dimana terdapat fasilitas bagi para pengunjung untuk mengakses sejumlah informasi yang tersedia seperti adanya proses registrasi lalu mengakses pelayanan-pelayanan yang tersedia terutama adanya keberadaan laman PPID yang memberikan akses bagi pengunjung untuk mengakses informasi-informasi bernilai publik.

Dengan demikian maka dapat disimpulkan secara umum bahwa pelaksanaan *Online Public Relation* sudah baik melalui pemanfaatan *babelprov.go.id* karena memenuhi lima elemen dari tujuh elemen yang dipersyaratkan dalam *the 7 c's Framework*. Elemen dimaksud yakni *Contexts*, *Content*, *Community*, *Connection* dan *Commerce* adapun dua model yang belum dimanfaatkan secara maksimal dalam mendukung *babelprov.go.id* adalah *Communication* dan *Customization*.

Temuan kedua, model yang paling dominan dari *the 7C's Framework* yang mempengaruhi kualitas *interface babelprov.go.id* adalah elemen konten (*content*), dimana elemen ini memfokuskan pada isi dari *web* tersebut. Penguatan konten ini pun terlihat dari banyaknya pilihan informasi yang disediakan dari mulai berita yang update dan bervariasi, artikel, informasi pengumuman, bank data, dan foto yang termuat ke dalam sejumlah *platform* baik teks, grafik dan gambar.

5. Daftar Pustaka

- [1] Dimock, M., 2019. Defining generations: Where Millennials end and Generation Z begins. *Pew Research Center*, 17(1), pp.1-7.
- [2] APJII, P., 2014. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. *Jakarta: APJII*.
- [3] Santoso, B., 2014. Analisis Perbandingan Website Perpustakaan UII dengan Website Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri Di Yogyakarta (UGM, UNY, UIN Sunan Kalijaga Dan ISI). *Jurnal Pustaka Budaya*, 1(2), pp.18-32.

- [4] Prihantoro, E. 2016. Akun Instagram Dagelan sebagai Media Promosi Brand dan Bisnis Lokal Indonesia. Prosiding Komunikasi Digital, Kreatifitas dan Interkonektivitas. Aspikom dan Universitas Mercu Buana. Jakarta.
- [5] Aini, N., Zainal, R.I. and Afriyudi, A., 2019. Evaluasi Website Pemerintah Kota Prabumulih Melalui Pendekatan Website Usability Evaluation (Webuse). *JURNAL ILMLAH BETRIK: Besemah Teknologi Informasi dan Komputer*, 10(01), pp.1-6.
- [6] Wiratmo, L.B., Irfan, N. and Kuwatono, K., 2017. Website Pemerintah Daerah sebagai Sarana Online Public Relations. *Jurnal Aspikom*, 3(2), pp.326-339.
- [7] Puspita, R. and Martani, D., 2012. Analisis pengaruh kinerja dan karakteristik pemda terhadap tingkat pengungkapan dan kualitas informasi dalam website pemda. *Universitas Indonesia*.
- [8] Moleong, L.J., 2006. Metode penelitian kualitatif edisi revisi. *Bandung: Remaja Rosdakarya*.
- [9] Phillips, D. and Young, P., 2009. *Online public relations: A practical guide to developing an online strategy in the world of social media*. Kogan Page Publishers.
- [10] Rakyatpos.com, 2020. Pengguna *Internet* di Babel Capai 800 Ribu Orang - Rakyatpos, 2018. URL: <http://www.rakyatpos.com/pengguna-internet-di-babel-capai-800-ribu-orang.html>. Diakses Tanggal 04 Agustus 2020.
- [11] APJII. 2019. Penetrasi & Profil Perilaku Pengguna *Internet* Indonesia Tahun 2018, *Apjii*, p. 51, [Online]. Available: www.apjii.or.id.
- [12] We Are Social. 2020. Digital 2020: Indonesia — DataReportal – Global Digital Insights. URL: <https://datareportal.com/reports/digital-2020-indonesia>. Diakses Tanggal 6 Agustus 2020).
- [13] Hostinger.co.id. 2020. Apa Itu SEO? Pengertian SEO dan Cara Menggunakannya. URL: <https://www.hostinger.co.id/tutorial/apa-itu-seo/>. Diakses Tanggal 5 September 2020.
- [14] BabelProv.go.id. 2021. WHOIS, DNS, & Domain Info - DomainTools. URL: <https://whois.domaintools.com/babelprov.go.id>. Diakses Tanggal 10 Oktober 2021).
- [15] Neilpatel.com. 2021. Ubersuggest. URL: https://app.neilpatel.com/en/traffic_analyzer/overview?domain=babelprov.go.id&locId=2360&lang=id. Diakses Tanggal 10 Oktober 2021.
- [16] Ahrefs.com. 2021. Free Backlink Checker by Ahrefs: Check Backlinks to Any Site. URL: <https://ahrefs.com/backlink-checker> Diakses Tanggal 10 Oktober 2021.
- [17] Moz.com. 2021. babelprov.go.id SEO Stats and *Website* Rankings | Domain Authority Checker - Moz. URL: <https://moz.com/domain-analysis?site=https%3A%2F%2Fbabelprov.go.id%2F>. Diakses Tanggal 9 Oktober 2021.
- [18] Developers.google.com. 2021. PageSpeed Insights. URL: <https://developers.google.com/speed/pagespeed/insights/?hl=id&url=https%3A%2F%2Fbabelprov.go.id%2F&tab=desktop>. Diakses Tanggal 10 Oktober 2021.