

ANALISIS KUALITAS WEBSITE DAN CHANNEL YOUTUBE GEREJA KATOLIK PAROKI ST MARIA BINTANG LAUT AMBON SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI DAN PELAYANAN DI MASA PANDEMI COVID-19 DENGAN METODE WEBQUAL 4.0

Marion Erwin Dien¹, Jefri Esna Thomas Radjabaycolle²

¹⁾ Program Studi Teknik Informatika, Politeknik Negeri Ambon

²⁾ Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Pattimura
Korespondensi : marioonexxx@gmail.com

ABSTRAK

Di era digital, *website* merupakan media komunikasi dan informasi antara organisasi dan masyarakat. Selain *website*, salah satu media komunikasi yang paling sering dimanfaatkan adalah *Youtube*. Tahun ini di Indonesia mengalami dampak akibat pandemik covid-19 sehingga setiap organisasi harus menghentikan aktivitas secara tatap muka/berkumpul, termasuk organisasi keagamaan. Berbagai alternatif dilakukan oleh berbagai organisasi keagamaan untuk tetap dapat beraktifitas dalam memberikan pelayanan kepada jemaat. Gereja Katolik Paroki St. Maria Bintang Laut Ambon mengembangkan *website* dan *youtube* sebagai media komunikasi sekaligus memberikan pelayanan kepada umat di masa pandemi. *Website* dimanfaatkan untuk memberikan informasi dari gereja kepada jemaat.

Sementara *youtube* dimanfaatkan untuk upload *video* dan livestreaming. Fitur upload *video* dimanfaatkan oleh Gereja Katolik Paroki St. Maria Bintang Laut untuk memberikan edukasi iman melalui *video* katakese sedangkan fitur livestreaming di manfaatkan untuk pelayanan ibadah/misa secara online. Pemanfaatan *website* dan *youtube* diharapkan dapat memenuhi kebutuhan informasi dan kebutuhan pelayanan umat katolik di Paroki St. Maria Bintang Laut Ambon. Untuk mengetahui tanggapan dan persepsi jemaat terhadap *website* dan *youtube* sebagai media komunikasi dan pelayanan di masa pandemi, dilakukan analisis dengan menggunakan metode *webqual 4.0*. Metode *webqual 4.0* terdiri atas tiga kategori yaitu usability, kualitas informasi, dan interaksi pelayanan. Hasil analisis yang dilakukan diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi gereja untuk terus meningkatkan kualitas *website* dan *channel youtube* sebagai media komunikasi dan pelayanan di masa pandemi.

Katakunci: *Website, media komunikasi, informasi, organisasi, youtube, gereja, livestreaming, upload video, webqual 4.0*

PENDAHULUAN

Di era digital, *website* merupakan media komunikasi dan informasi yang populer di berbagai organisasi. *Website* dimanfaatkan untuk membangun komunikasi antara organisasi dan masyarakat. Berbagai organisasi melakukan upaya untuk tetap berkomunikasi dengan masyarakat melalui *website*. Selain *website*, salah satu media yang populer yaitu *Youtube*. Sebagai salah satu platform *video* digital, *youtube* kini dimanfaatkan sebagai media publikasi kegiatan organisasi melalui fitur upload *video* maupun livestreaming.

Gereja sebagai organisasi keagamaan, juga turut memanfaatkan *website* dan *youtube* sebagai media komunikasi dan pelayanan kepada jemaatnya. Gereja Katolik Paroki St. Maria Bintang Laut merupakan salah satu gereja katolik di kota Ambon dibawah naungan

Keuskupan Amboina yang memiliki jumlah jemaat sejumlah 600 kepala keluarga yang tersebar di wilayah kecamatan nusaniwe Kota Ambon. Pada saat ini secara global pandemi covid-19 sedang melanda, termasuk Indonesia pada umumnya dan Kota Ambon pada khususnya. Hingga saat ini, telah terdampak lebih dari 22 Juta orang telah terdampak virus corona (Worldometer,2020), sedangkan di Kota Ambon telah mencapai angka 1500 orang (Ambon.go.id). Dampak pandemi ini juga berpengaruh terhadap komunikasi dan pelayanan gereja kepada jemaat. Untuk memberikan komunikasi dan pelayanan yang dibutuhkan oleh jemaat selama masa pandemi, gereja menyediakan *website* gereja sebagai media komunikasi dan *channel youtube* sebagai media pelayanan. *Website* gereja dibuat untuk memberikan informasi terkait aktivitas, kegiatan dan pengumuman gereja. Sementara itu, fitur livestreaming dan upload *video* yang disediakan *Youtube* dimanfaatkan sebagai media pelayanan. Misa/ibadah yang biasanya dilakukan secara langsung di gereja, kini dapat disiarkan secara langsung (*livestream*) melalui *Youtube*. Selain itu, fitur upload *video* dimanfaatkan untuk memberikan edukasi iman kepada jemaat melalui *video-video* katakese.

Gereja Katolik Paroki St. Maria Bintang Laut Ambon memiliki kepengurusan DPP (Dewan Pastoral Paroki) yang bertugas untuk menjalankan program kerja gereja. Program kerja tersebut harus diwujudkan dalam bentuk pelayanan kepada jemaat. DPP memiliki beberapa seksi diantaranya : Seksi Liturgi, Seksi Diakonia, Seksi Kepemudaan, Seksi Katakese, Seksi Usaha Dana, Seksi Perlengkapan & Pemeliharaan Gereja, Seksi Keluarga, Seksi Kesra, Seksi Keamanan dan Seksi Dokumentasi & Humas. Masing-masing seksi tersebut memiliki program kerja dalam bentuk pelayanan kepada jemaat. Banyak program kerja dari tiap seksi yang tidak dapat berjalan secara maksimal dikarenakan kondisi pandemi covid-19 dan peraturan pemerintah yang membatasi kegiatan yang melibatkan banyak orang. Oleh karena itu, solusi dan alternatif yang dapat dilakukan oleh gereja adalah dengan mengembangkan pelayanan secara online.

Untuk menjawab kebutuhan jemaat, gereja katolik paroki Sta. Maria Bintang Laut mengembangkan *website* dan *channel youtube* gereja. *Website* gereja di manfaatkan sebagai media komunikasi antara gereja dan jemaat. Setiap aktivitas, kegiatan dan pengumuman gereja di publikasikan melalui *website* gereja sehingga setiap jemaat dapat mengakses *website* untuk mendapatkan kebutuhan informasi. Gereja Katolik Paroki St. Maria Bintang Laut memiliki struktur kepengurusan DPP yang terdiri dari beberapa seksi dengan masing-masing program kerja. Program kerja tersebut harus direalisasikan dalam berbagai bentuk kegiatan dan pelayanan. Di masa pandemi covid-19, program-program tersebut tidak dapat dilaksanakan secara maksimal dikarenakan peraturan pemerintah untuk menjaga *social distancing* dan *physical distancing*. Selain program kerja DPP, pelayanan ibadah/misa juga tidak dapat dilaksanakan di gereja sehingga dibutuhkan media online seperti *youtube* untuk membantu gereja memberikan pelayanan ibadah/misa kepada jemaat. Oleh karena itu, gereja sebagai organisasi keagamaan harus memikirkan solusi dan alternatif yang dapat memberikan pelayanan ibadah/misa kepada jemaat tanpa melanggar peraturan pemerintah. Salah satu strategi yang dilakukan oleh Gereja Katolik Paroki St. Maria Bintang Laut adalah membuat *website* dan *channel youtube* gereja. *Website* gereja paroki Sta. Maria Bintang Laut dapat diakses melalui : <https://paroki-mbl.org/> dan *channel youtube* melalui : https://www.youtube.com/channel/UC-uEYVD_TVWwt1Ed7dfEFdg. Tujuan pengembangan *website* dan *channel youtube* adalah sebagai media komunikasi dan pelayanan dari gereja kepada jemaat di masa pandemi.

Pengembangan *website* dan *channel youtube* gereja diharapkan dapat memenuhi kebutuhan informasi dan kebutuhan pelayanan umat katolik di Paroki St. Maria Bintang Laut

Ambon. Keberhasilan komunikasi dan pelayanan yang diberikan melalui *website* dan *channel youtube* di masa pandemi dapat diukur dengan menggunakan *metode Webqual 4.0*. *Webqual 4.0* merupakan metode untuk mengetahui kualitas *website* berdasarkan persepsi masyarakat atau pengguna (Barnes SJ, Vidgen R. 2003). Metode *webqual 4.0* terdiri atas tiga kategori yaitu *usability*, kualitas informasi dan interaksi pelayanan. Hasil analisis diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi gereja sehingga terus mengembangkan *website* dan *channel youtube* yang berkualitas sehingga pada akhirnya dapat menjawab kebutuhan jemaat dan meningkatkan kualitas media komunikasi dan pelayanan selama masa pandemi di Paroki Sta. Maria Bintang Laut Ambon.

KERANGKA TEORITIK

A. *Website*

Website yang telah dibangun dengan tujuan memberikan layanan standar kepada publik juga dapat menyampaikan berbagai hal yang menjadi kebutuhan masyarakat yang kian meningkat. Dengan berlakunya Undang-undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) dan meningkatnya rasa hak untuk tahu (*right to know*), publik berharap pemerintah sebagai pihak yang mendapat kepercayaan rakyat untuk mengelola negara lebih terbuka dalam memberikan informasi (Undang-undang No. 14 tahun 2008). Di sinilah peran praktisi humas (*practitioner of Public relations*) sangat diperlukan keberadaannya. Sebagai organisasi keagamaan, gereja juga harus memberikan keterbukaan informasi kepada jemaat. Selain keterbukaan informasi, pelayanan gereja terhadap jemaat juga harus ditingkatkan di masa pandemi covid-19.

Dimuat dalam jurnal Guntur Wibisono, Wahyu Eko Susanto (2015) bahwa : “Web adalah salah satu aplikasi yang berisikan dokumen–dokumen multimedia (teks, gambar, suara, animasi, *video*) di dalamnya yang menggunakan protokol HTTP (hypertext transfer protokol) dan untuk mengakses menggunakan perangkat lunak yang disebut browser”. Fungsi *website* diantaranya : Media Promosi, Media Pemasaran, Media Informasi, Media Pendidikan dan Media Komunikasi (Wibisono & Susanto. 2015).

Selain itu *website* memiliki fungsi yang bermacam-macam tergantung dari tujuan dan jenis *website* yang dibangun, tetapi secara garis besar dapat berfungsi sebagai (Ali Zaki, 2009) :

- 1) Media Promosi : Sebagai media promosi dapat dibedakan menjadi media promosi utama, misalnya *website* yang berfungsi sebagai search engine atau toko Online, atau sebagai penunjang promosi utama, namun *website* dapat berisi informasi yang lebih lengkap dari pada media promosi offline seperti koran atau majalah.
- 2) Media Pemasaran : Pada toko online atau system afiliasi, *website* merupakan media pemasaran yang cukup baik, karena dibandingkan dengan toko sebagaimana di dunia nyata, untuk membangun toko online diperlukan modal yang relatif lebih kecil, dan dapat beroperasi 24 jam walaupun pemilik *website* tersebut sedang istirahat atau sedang tidak ditempat, serta dapat diakses darimana saja.
- 3) Media Informasi : *Website* portal dan radio atau tv online menyediakan informasi yang bersifat global karena dapat diakses dari mana saja selama dapat terhubung ke internet, sehingga dapat menjangkau lebih luas daripada media informasi konvensional seperti koran, majalah, radio atau televisi yang bersifat lokal.
- 4) Media Pendidikan : Ada komunitas yang membangun *website* khusus berisi informasi atau artikel yang sarat dengan informasi ilmiah misalnya wikipedia.

5) Media Komunikasi : Sekarang banyak terdapat website yang dibangun khusus untuk berkomunikasi seperti forum yang dapat memberikan fasilitas bagi para anggotanya untuk salingberbagi informasi atau membantu pemecahan masalah tertentu.

Dilhat dari definisi dan tujuan website diatas, dapat disimpulkan bahwa sebagai organisasi keagamaan, gereja katolik paroki Sta. Maria Bintang Laut memanfaatkan fungsi *website* sebagai media informasi dan komunikasi.

B. Youtube

Youtube merupakan situs yang berfungsi untuk menonton kumpulan *video* yang diunggah dari seluruh dunia dan dapat ditonton di mana saja asalkan kita terhubung dengan internet. Sebelum kehadiran *Youtube*, masyarakat hanya dapat menikmati informasi audio-visual melalui televisi. Televisi hadir sebagai media massa yang difungsikan sebagai media yang mendatangkan informasi dari sebuah sumber dan disebarkan menuju banyak penerima informasi. Hal ini didukung oleh kemampuan *Youtube* yang dapat diakses melalui berbagai macam alat selain komputer, seperti tablet, handpone, dan bahkan televisi (*smart TV*). Hal tersebut menandakan bahwa jaringan frekuensi telah dikalahkan oleh jaringan internet dalam menjadi media informasi yang paling dikonsumsi masyarakat.

Youtube adalah salah satu media sosial yang berisikan berbagai macam *video*. *Youtube* didirikan pada bulan Februari 2005 oleh tiga orang yaitu Chad Harley, Steve Chen, dan Jawed Karim. Melihat prospek situs *Youtube* yang semakin baik, Google mengakuisisi situs ini pada bulan Oktober 2006 (Media, 2009:83). *Youtube* merupakan media sosial yang dapat digunakan secara gratis, maksudnya adalah, para pengguna dapat mengunggah *video* tanpa harus membayar, namun tetap membutuhkan internet atau paket data untuk dapat menikmati *video-video* yang ada di dalam *Youtube*. Para pengguna *Youtube* pun dapat memberikan komentar di kolom komentar yang tersedia di setiap *video* yang di *posting* pengguna lain. Selain dapat berkomentar, pengguna juga dapat memberikan *like* pada *video* pengguna lain apabila pengguna menyukai *video* tersebut.

Youtube mempunyai lima karakteristik (Faiqah, Nadjib, & Amir, 2016:260): 1) Tidak ada batasan durasi untuk mengunggah *video*. Hal ini yang membedakan *Youtube* dengan beberapa aplikasi lain yang mempunyai batasan durasi minimal waktu semisal instagram, snapchat, dan sebagainya. 2) sistem pengamanan yang akurat, dimana *Youtube* membatasi pengamanannya dengan tidak mengizinkan *video* yang mengandung SARA, illegal, dan akan memberikan pertanyaan konfirmasi sebelum mengunggah *video*. 3) Berbayar. Menurut Theoldman dalam Faiqah, Nadjib, & Amir (2016:261) *Youtube* memberikan penawaran bagi siapapun yang mengunggah *videonya* dan mendapatkan minimal 1000 viewers penonton maka akan diberikan honorarium. 4) Sistem offline; *Youtube* memiliki fitur baru bagi para pengguna untuk menonton *video* secara sistem offline. Sistem ini memudahkan para pengguna untuk menonton *video* pada saat offline tapi sebelumnya *video* tersebut harus di download terlebih dahulu. 5) Tersedia editor sederhana. Pada menu awal mengunggah *video*, pengguna akan ditawarkan untuk mengedit *videonya* terlebih dahulu. Menu yang ditawarkan adalah memotong *video*, memilah warna, atau menambahkan efek perpindahan *video*.

Sebagai media audio-visual yang populer dengan fitur upload *video* dan livestreaming, Gereja Katolik Paroki St. Maria Bintang Laut Ambon memanfaatkan *Youtube* untuk memberikan pelayanan ibadah/misa secara online kepada jemaat selama masa pandemi covid-19.

C. Webqual 4.0

Webqual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa iterasi dan modifikasi didalam penyusunan pertanyaan. Penelitian ini menggunakan metode

webqual 4.0 untuk menganalisis kualitas *website* dan *channel youtube* gereja paroki sta. Maria Bintang Laut Ambon melalui konsep *usability*, *information quality* dan *service interaction*. Model pengukuran mutu *website*, Barnes and Vidgen (2003), dengan kuesionernya berdasarkan 3 dimensi WebQual 4.0.

Tabel 1. Metode Webqual 4.0

Kategori	Quisloner Webqual 4.0
<i>Usability</i>	<p><i>I find the site easy to learn to operate</i></p> <p><i>My interaction with the site is clear and understandable</i></p> <p><i>I find the site easy to navigate</i></p> <p><i>I find the site to use</i></p> <p><i>The site has an attractive appearance</i></p> <p><i>The design is appropriate to the type of site</i></p> <p><i>The site conveys a sense of competency</i></p> <p><i>The site creates a poitive experience for me</i></p>
<i>Information quality</i>	<p><i>Provides accurate information</i></p> <p><i>Provides believable information</i></p> <p><i>Provides timely information</i></p> <p><i>Provides relevant information</i></p> <p><i>Provides easy to understand information</i></p> <p><i>Provides information at the right level of detail</i></p> <p><i>Present the information in an appropriate format</i></p>
<i>Service interaction</i>	<p><i>Has a good reputation</i></p> <p><i>It feels safe to complete transactions</i></p> <p><i>My personal information feels secure</i></p> <p><i>Creates a sense of personalization</i></p> <p><i>Conveys a sense community</i></p> <p><i>Makes it easy to communicate with the organization</i></p> <p><i>I feel confidant that goods/service will be delivered as promised</i></p>

Usabilty adalah mutu yang berhubungan dengan kemudahan dan kualitas perancangan *website*. *Information quality* adalah mutu dari informasi yang terdapat pada sebuah *website* dan *service interaction* adalah interaksi pelayanan antara pengguna dan *website*.

METODE

a. Fokus dan Jenis Penelitian

Penelitian ini difokuskan kepada analisa kualitas *website* dan *youtube* sebagai media komunikasi dan pelayanan Gereja Katolik Paroki St. Maria Bintang Laut Ambon.

b. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Gereja Katolik Paroki St. Maria Bintang Laut yang terletak di Jl. Dr. Malaihollo, Soakacindan-Benteng. 97117, Kel Benteng, Nusaniwe, Kota Ambon, Provinsi Maluku.

c. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data dalam suatu penelitain. Pada tahapan ini agar data yang diperoleh valid dan bisa dipertanggungjawabkan, maka data diperoleh melalui :

1. Kuesioner

Penyebaran kuesioner secara *online* kepada jemaat secara acak sejumlah 100 responden. Kuesioner diberikan untuk mengetahui tanggapan jemaat terhadap kualitas *website* dan *channel youtube* gereja sebagai media komunikasi dan pelayanan di masa pandemi.

2. Wawancara

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan pimpinan gereja yaitu Pastor Paroki dan Ketua Dewan Pastoral Paroki. Wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan informasi terkait analisis kualitas *website* dan *channel youtube* gereja sebagai media komunikasi dan pelayanan kepada jemaat.

3. Dokumentasi

Metode ini sering digunakan untuk memperlengkap data selain observasi, kuesioner, dan wawancara. Tujuan penelusuran dokumentasi untuk mendapatkan informasi yang mendukung analisis dan interpretasi data. Dokumentasi dalam hal ini diantaranya foto wawancara dengan pihak narasumber yang dibutuhkan demi kelengkapan data.

d. Responden Penelitian

Responden didalam penelitian ini adalah jemaat Gereja Katolik Paroki St. Maria Bintang Laut Ambon sebanyak 100 orang yang diambil secara acak.

f. Tahapan Penelitian

Tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini antara lain :



Gambar 1. Tahapan Penelitian

1. Studi Pustaka

Dilakukan untuk mendapat pemahaman komprehensif tentang *website*, *youtube* dan metode webqual 4.0.

2. Perancangan Kuesioner

Pada penelitian ini dirancang kuesioner berdasarkan variabel pengukuran kualitas *website* dengan menggunakan metode webqual 4.0 yaitu : *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction*. Kuesioner yang diberikan yaitu dalam bentuk pertanyaan dengan beberapa alternatif jawaban bagi responden dengan menggunakan skala *likert* lima tingkat : Sangat Tidak Setuju (1) ,Tidak Setuju (2), Cukup (3), Setuju (4) dan Sangat Setuju (5).

3. Pembagian Kuesioner

Kuesioner yang telah dirancang kemudian diberikan dan disebarkan kepada responden secara online untuk mendapatkan tanggapan jemaat terhadap kualitas *website* dan *channel youtube* sebagai media komunikasi dan pelayanan di masa pandemi.

4. Pengolahan Data Kuesioner

Langkah-langkah yang dilakukan dalam mengolah data kuesioner antara lain :

- a. Melakukan analisis deskriptif terhadap penilaian responden.
- b. Mengklasifikasi penilaian responden dengan menggunakan rumus panjang kelas interval.

5. Rekomendasi

Rekomendasi dibuat berdasarkan hasil analisis kuesioner dengan menggunakan metode *webqual 4.0* berdasarkan kategori *usability*, *information quality* dan *service interaction*.

DISKUSI

Untuk menganalisis kualitas *website* dan *channel youtube* sebagai media komunikasi dan pelayanan gereja Paroki Sta. Maria Bintang Laut Ambon terlebih dahulu dibuat daftar pertanyaan dengan menggunakan metode *webqual 4.0* yang terdiri dari 3 kategori yaitu *usability*, *information quality* dan *service interaction*. Daftar pertanyaan yang disampaikan kepada jemaat sebagai responden berjumlah 13 pertanyaan yang merupakan hasil studi literatur dan modifikasi yang dianggap relevan dengan penelitian ini terutama untuk mengukur kualitas *website* dan *channel youtube* gereja. Daftar pertanyaan yang digunakan pada penelitian ini beserta sumber studi literatur yang digunakan antara lain :

Tabel 1. Daftar pertanyaan kualitas *website* dan *channel youtube*

Kategori	Pertanyaan	Sumber
<i>Usability</i>	Apakah <i>website</i> dan <i>channel youtube</i> gereja mudah di akses	
	Desain warna <i>website</i> gereja nyaman dilihat	Kominfo (2003)
	Alamat <i>website</i> dan <i>channel youtube</i> mudah diingat	Hendrayudi et al. (2011)
	<i>Website</i> dan <i>channel youtube</i> gereja cepat ditampilkan	Palmer (2002)
	Pelayanan pada <i>channel youtube</i> telah terintegrasi dengan <i>website</i> gereja	
<i>Information Quality</i>	Informasi di <i>website</i> gereja cukup jelas	Barnes dan Vidgen (2003)
	Informasi di <i>website</i> gereja terpercaya	
	Informasi di <i>website</i> gereja <i>up-to-date</i>	
	Informasi di <i>website</i> gereja bermanfaat bagi jemaat	Palmer (2002)
	Jemaat memperoleh informasi dan mendapatkan pelayanan melalui <i>website</i> dan <i>channel youtube</i> gereja	Barnes dan Vidgen (2003)
	Jemaat memperoleh kualitas <i>audiovisual</i> yang baik pada saat pelayanan misa/ibadah secara <i>online</i> pada <i>channel youtube</i>	
	Jemaat memperoleh kualitas <i>audiovisual</i> yang baik pada saat melihat <i>video</i> katekese di <i>channel youtube</i>	
<i>Service Interaction</i>	Jemaat dengan mudah memberikan masukan /saran melalui email di <i>website</i> gereja	Palmer (2002)
	Jemaat dengan mudah berinteraksi melalui chat box pada saat pelayanan ibadah/misa online	
	Jemaat dengan mudah memberikan masukan/saran melalui kolom komentar <i>video</i> di <i>channel youtube</i>	
	Kebutuhan jemaat terhadap pelayanan rohani melalui ibadah/misa secara <i>online</i> telah terjawab	

Untuk mendapatkan penilaian hasil analisis deskriptif, digunakan rumus panjang kelas interval (Sudjana, 2002) sehingga pengelompokan dari rata-rata masing-masing responden dengan perhitungan berikut :

$$Interval = \frac{Nilai\ Maksimum - Nilai\ Minimum}{Jumlah\ Kelas}$$

Sehingga diperoleh kategori penilaian responden terhadap kualitas *website* dan *channel youtube* gereja paroki Sta. Maria Bintang Laut Ambon dengan interval 0.8 antara lain :

Tabel 2. Kategori penilaian responden terhadap kualitas *website*

Interval	Keterangan
1,00 – 1,79	Sangat Tidak Setuju
1.80 – 2.59	Tidak Setuju
2.60 – 3.39	Cukup
3.40 – 4.19	Setuju
4.20 – 5.00	Sangat Setuju

Berdasarkan kategori penilaian responden terhadap kualitas *website* dan *channel youtube* gereja, maka didapatkan hasil analisis dengan menggunakan metode webqual 4.0 antara lain sebagai berikut :

a. Kategori Usability

Kategori *usability* pada penelitian ini terdiri dari lima pertanyaan mengenai rancangan dan tampilan *website* dan *channel youtube*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan penilaian responden terhadap lima pertanyaan berada pada interval 3.40 – 4.19 yaitu 4.01. Ini menunjukkan bahwa responden dalam hal ini jemaat gereja paroki Sta. Maria Bintang Laut Ambon **SETUJU** terhadap *usability website* gereja selama masa pandemi.

b. Kategori Information Quality

Kategori *information quality* pada penelitian ini terdiri dari tujuh pertanyaan mengenai isi informasi dari *website* dan *channel youtube* gereja yang disampaikan kepada jemaat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan penilaian responden terhadap *information quality website* dan *channel youtube* gereja paroki Sta. Maria Bintang Laut Ambon berada pada interval 3.40 – 4.19 yaitu 3,92. Ini menunjukkan bahwa jemaat gereja **SETUJU** bahwa kebutuhan jemaat akan informasi dan pelayanan dari gereja terpenuhi melalui *website* dan *channel youtube* selama masa pandemi.

c. Kategori Interaction Service

Kategori *interaction service* pada penelitian ini terdiri dari 4 pertanyaan mengenai kualitas layanan interaksi terkait informasi dan pelayanan yang diberikan oleh gereja melalui *website* dan *channel youtube* paroki. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan responden berada pada interval 2.60 – 3.39 yaitu 2.90. Ini menunjukkan bahwa kualitas layanan interaksi dirasakan **CUKUP** melalui pelayanan yang diberikan gereja kepada jemaat melalui *website* gereja dan *channel youtube* selama masa pandemi.

KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas *website* dan *channel youtube* gereja paroki Sta. Maria Bintang Laut Ambon sebagai media komunikasi dan pelayanan di masa

pandemi covid-19 dengan menggunakan metode *webqual 4.0*. Beberapa kategori yang digunakan pada metode ini antara lain untuk melihat kualitas *website* dan *channel youtube* dari sisi *usability*, *information quality* dan *service interaction*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jemaat paroki Sta. Maria Bintang Laut Ambon setuju bahwa *website* dan *channel youtube* gereja memiliki *usability* dan *information quality* yang berkualitas namun masih cukup didalam *service interaction* antara jemaat dan gereja melalui *website* dan *channel youtube* gereja.

REFERENSI

- Ali Zaki, 2009, Kiat Jitu Membuat Website Tanpa Modal, Penerbit Elexmedia Komputindo, Jakarta
- Ambon.go.id (24 Agustus, 2020). Situasi Terkini COVID-19 di Kota Ambon.
- Barnes SJ, Vidgen R. 2003. Measuring Websites Quality Improvement : A Case Study of The Forum on Strategic Management Knowledge Exchange. *Industrial Management and Data Systems* 103:297-309
- Media, L. (2009). Youtube & Google Video; Membuat, Mengedit dan Upload Video. Yogyakarta: MediaKom.
- Sudjana. 2002. *Metoda Statistika*. Ed ke-6. Bandung: Tarsito. hlm 47.
- Undang-undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP)
- Worldometer (24 Agustus ,2020). Covid 19 Coronavirus Pandemic. *Coronavirus Cases*.
- Wibisono & Susanto. 2015. Perancangan Website Sebagai Media Informasi Dan Promosi Batik Khas Kabupaten Kulonprogo. *Evolusi*, 3(2), 65