

**OPTIMALISASI WEBSITE SANG AJUDAN DALAM PELAYANAN INFORMASI
MASYARAKAT PADA BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN ACEH SELATAN**

Fadhlin Sazufi
NPP.29.0930

*Asdaf Kabupaten Aceh Selatan Provinsi Aceh
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: 29.0930@praja.ipdn.ac.id

ABSTRACT (in english)

Problem/Background (GAP): Services for public information disclosure cannot be separated from the use of the website. In terms of transparency in the implementation of local government, of course, really need a website to facilitate the information system for the community. The website of SANG AJUDAN is an integrated information system for scheduling, documenting and publishing the activities of regional heads. The activities of regional heads are a must for the public to know, because regional heads have the task of leading the implementation of regional government affairs and are responsible for determining regional government policies in all service sectors. ***Objectives:*** This study aims to increase usage, analyze community involvement and efforts to improve the quality of SANG AJUDAN's web application. ***Methods:*** This study used a descriptive qualitative research method. Data collection techniques were carried out by interviews, as well as documentation. The data analysis technique used is data reduction, data presentation and conclusion drawing. ***Results/Findings:*** The results of the study indicate that there are obstacles that are owned such as lack of facilities and infrastructure, lack of apparatus resources, lack of regulations regarding standard operating procedures for SANG AJUDAN's website and low public interest in accessing SANG AJUDAN's website. So in optimizing SANG's website ADMINISTRATION in public information services can be done by maximizing infrastructure facilities, improving apparatus resources or experts, also including maximizing the graphic design on the website. South Aceh. ***Conclusion:*** SANG AJUDAN's website has been optimized based on public information services in South Aceh district. ***Keywords:*** Optimization, SANG AJUDAN website, public information service

ABSTRAK (in bahasa)

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Pelayanan terhadap keterbukaan informasi masyarakat tidak terlepas dari penggunaan website. Dalam hal transparansi pelaksanaan pemerintahan daerah tentunya sangat memerlukan website guna memudahkan system informasi terhadap masyarakat. Website *SANG AJUDAN* merupakan suatu system informasi terpadu penjadwalan, pendokumentasian dan publikasi kegiatan kepala daerah. Kegiatan kepala daerah menjadi salah satu keharusan bagi masyarakat untuk diketahui, dikarenakan kepala daerah memiliki tugas memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan daerah dan bertanggung jawab dalam peneteapan kebijakan pemerintahan daerah di semua sector pelayanan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan penggunaan, menganalisis keterlibatan masyarakat dan upaya dalam meningkatkan kualitas aplikasi web *SANG AJUDAN*. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, serta dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hambatan-hambatan yang dimiliki seperti kurangnya fasilitas sarana dan prasarana, kurangnya sumber daya aparatur, kurangnya regulasi mengenai standar operasional prosedur website *SANG AJUDAN* serta rendahnya minat masyarakat dalam mengakses website *SANG AJUDAN*. Sehingga dalam mengoptimalkan website *SANG AJUDAN* dalam pelayanan informasi masyarakat dapat dilakukan dengan memaksimalkan fasilitas sarana prasarana, sumber daya aparatur ataupun tenaga ahli ditingkatkan, juga termasuk memaksimalkan desain grafis yang ada pada website. Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setdakab Aceh Selatan harusnya lebih memerhatikan hal tersebut guna meningkatkan pelayanan informasi masyarakat di Aceh Selatan. **Kesimpulan:** website *SANG AJUDAN* telah dioptimalkan berdasarkan pelayanan informasi masyarakat yang ada di kabupaten Aceh Selatan.

Kata Kunci : Optimalisasi, website SANG AJUDAN, Pelayanan Informasi masyarakat

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan kepada masyarakat merupakan suatu bentuk interaksi antara pemerintah dan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang dibutuhkan masyarakat menurut Ndraha (2009) adalah alat untuk mengakui, memenuhi dan melindungi hak asasi dan hak-hak yang diperoleh dalam konstelasi perjalanan hidup manusia seperti keadilan, keamanan, kepastian hukum, kemerdekaan, kebebasan memilih dan lain-lain. Dengan kata lain dalam hubungan pemerintahan, penyelenggaraan pelayanan menjadi kewajiban bagi pemerintah guna memenuhi hak masyarakat dalam bernegara.

Pelayanan informasi menjadi salah satu bagian penting bagi penyelenggaraan pemerintahan guna memenuhi hak masyarakat, pengelolaan pelayanan informasi terhadap masyarakat juga menjadi bentuk perwujudan dari tata pemerintahan yang baik. Sesuai dengan Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), penerapan SPBE dapat menggunakan dan memanfaatkan teknologi informasi dalam pemberian pelayanan publik kepada

masyarakat. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik diperlukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, akuntabel, serta berkualitas dan terpercaya, dalam hal ini SPBE menjadi bagian penting dalam pelayanan, dikarenakan suatu system pemerintahan dapat dikatakan baik jika pengelolaan informasi pelayanan tersebut menerapkan prinsip-prinsip keterbukaan informasi terhadap publik dan transparansi pemerintah.

Menurut Wahyu Bhudianto (2016) Keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan informasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan pemerintahan. Upaya pemerintah dalam menunjang asas keterbukaan informasi publik tersebut tertuang dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Dalam pasal 3 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 menjelaskan bahwa dalam mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, yaitu transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan pemerintah dapat melaksanakan mekanisme dan pelaksanaan prinsip secara terbuka.

Pemerintah Aceh mengeluarkan Qanun sebagai Peraturan Daerah Aceh, Qanun Nomor 7 tahun 2019 tentang Pengelolaan Keterbukaan Informasi Publik. Dalam pasal 7 dijelaskan tentang bagaimana kewajiban Badan Publik dalam menyediakan, memberikan dan/atau menerbitkan Informasi Publik serta juga harus membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola Informasi Publik dengan baik dan efisien. Badan Publik yang dimaksud ialah pemerintahan daerah yang merupakan pemerintahan Aceh selaku pemerintahan provinsi dan pemerintahan daerah kabupaten yang berada di wilayah Aceh.

Pelayanan terhadap keterbukaan informasi bagi masyarakat tentunya tidak terlepas dari penggunaan website dalam penyelenggaraannya. Penggunaan website dapat membuat pelayanan informasi bagi masyarakat menjadi lebih baik, terutama dalam hal kemudahan masyarakat untuk mengakses dan mengetahui kegiatan penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintahan Kabupaten Aceh Selatan telah melaksanakan upaya dalam pengelolaan informasi secara terbuka kepada masyarakat, termasuk didalamnya dengan membuat website terhadap kegiatan kepala daerah agar masyarakat dapat mudah mengakses dan mengawasi penyelenggaraan pemerintahan.

Di tahun 2021, pemerintahan Aceh Selatan telah membuat inovasi website *SANG AJUDAN* (Sistem Informasi Terpadu Penjadwalan, Pendokumentasian dan Publikasi kegiatan Kepala Daerah Aceh Selatan), aplikasi ini menjadi pelayanan informasi bagi masyarakat dalam mengetahui pelaksanaan kegiatan dari kepala daerah, yang mana kepala daerah selaku pengambil kebijakan pemerintah di semua sector publik.

Website *SANG AJUDAN* juga merupakan bentuk peningkatan kualitas pelayanan informasi masyarakat di Pemerintahan Kabupaten Aceh Selatan. Secara tepatnya website *SANG AJUDAN* menjadi bentuk realisasi Pemerintahan Kabupaten Aceh Selatan dalam penggunaan teknologi informasi dalam keterbukaan kegiatan kepala daerah sebagai pelayanan informasi masyarakat di Aceh Selatan.

penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintahan Kabupaten Aceh Selatan telah melaksanakan upaya dalam pengelolaan informasi secara terbuka kepada masyarakat, termasuk didalamnya dengan membuat website terhadap kegiatan kepala daerah agar masyarakat dapat mudah mengakses dan mengawasi penyelenggaraan pemerintahan.

Di tahun 2021, pemerintahan Aceh Selatan telah membuat inovasi website *SANG AJUDAN* (Sistem Informasi Terpadu Penjadwalan, Pendokumentasian dan Publikasi kegiatan Kepala Daerah Aceh Selatan), aplikasi ini menjadi pelayanan informasi bagi masyarakat dalam mengetahui pelaksanaan kegiatan dari kepala daerah, yang mana kepala daerah selaku pengambil kebijakan pemerintah di semua sector publik.

Website *SANG AJUDAN* juga merupakan bentuk peningkatan kualitas pelayanan informasi masyarakat di Pemerintahan Kabupaten Aceh Selatan. Secara tepatnya website *SANG AJUDAN* menjadi bentuk realisasi Pemerintahan Kabupaten Aceh Selatan dalam penggunaan teknologi informasi dalam keterbukaan kegiatan kepala daerah sebagai pelayanan informasi masyarakat di Aceh Selatan.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Terkait implementasinya website *SANG AJUDAN* belum sepenuhnya termasuk pelayanan informasi yang baik kepada masyarakat, banyak kendala yang ditemui dalam implementasinya di daerah Aceh Selatan. Ada beberapa masalah yang diidentifikasi yakni Masih minimnya sarana dan prasarana yang berdampak pada pelayanan terhadap kegiatan aplikasi web *SANG AJUDAN*; Minimnya sumber daya aparatur/tenaga ahli bidang informasi manusia dalam penggunaan aplikasi web *SANG AJUDAN*; Belum adanya dana APBD Kabupaten yang teralokasikan untuk penyelenggaraan program aplikasi web *SANG AJUDAN*; Masih minimnya partisipasi masyarakat dalam mengakses pelayanan aplikasi web *SANG AJUDAN*; Belum adanya konektivitas jaringan pemerintahan antar instansi perangkat daerah dan masyarakat; Desain dan konten web yang masih terlalu sederhana; Belum diaturnya standar operasional penggunaan aplikasi web *SANG AJUDAN*.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan tidak lepas dari hasil penelitian-penelitian sebelumnya yang pernah ditulis sebagai karya ilmiah guna bahan perbandingan sekaligus pedoman penulis. Penelitian sebelumnya menjadi acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang akan dilakukan. Pertama, penelitian Ida Fitriani Noor (2012) yang berjudul Pemanfaatan Website Sebagai media Publikasi pembangunan bagi Pemerintahan Daerah Kabupaten Probolinggo. Menemukan bahwa Pemanfaatan Website sebagai media publikasi pembangunan bagi pemerintahan Daerah Kabupaten Probolinggo sudah terlaksana secara efektif. Hal ini dilihat dari adanya keterbukaan informasi terhadap masyarakat dengan menggunakan aplikasi web dan adanya partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi. Kedua, penelitian Mardhatillah Wardah (2017) yang berjudul Pengelolaan Website Sebagai Media Informasi Publik Pada Bagian Humas dan Informasi Pemerintahan Kota Pekanbaru. Menemukan bahwa Pengelolaan website sebagai media informasi pada Bagian Humas dan Informasi di Pemerintahan Kota Pekanbaru sudah terlaksana dengan efektif, dikarenakan *Website* dapat menjadi sarana komunikasi masyarakat dengan perangkat daerah terkait dengan permasalahan yang ada. Ketiga, penelitian Santy Nurina Aprilia, dkk (2014) yang berjudul Efektivitas Website Sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintahan Daerah (Studi pada Website pemerintahan Daerah Kabupaten

Jombang). Menemukan bahwa Website pemerintah Kabupaten Jombang telah efektif sebagai media penyampaian informasi, namun sebagai media layanan elektronik (e-service) belum efektif, dikarenakan masyarakat yang sudah berumur dengan Pendidikan rendah belum ada interkasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat, dan belum digunakannya website Pemerintah Kabupaten jombang sebagai e- service.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan dan informan yang baru dan berbeda dengan lokus pada Kabupaten Aceh Selatan Provinsi Aceh.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan penggunaan, menganalisis keterlibatan masyarakat dan upaya dalam meningkatkan kualitas aplikasi web SANG AJUDAN.

II. METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif dan pendekatan induktif untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dialami subyek penelitian dari masalah yang terjadi (Creswell, 2016:3). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi yang didapat dari sumber data primer dan sekunder dengan narasumber Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (1 orang), Kasubbag Dokumentasi (1 orang), Kasubbag Protokol (1 orang), Kasubbag Komunikasi Pimpinan (1 orang) dan Kepala Bidang E-Government Dinas Kominfo Aceh Selatan (1 orang) serta masyarakat Aceh Selatan (11 orang). Teknis analisis data dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Optimalisasi Penggunaan Website SANG AJUDAN

Peneliti dalam menganalisis menggunakan teori Sidik (2002) dengan dimensi Tahap Pencapaian Pelayanan, Sumber Daya dan Disposisi.

A. Tahap Pencapaian Pelayanan

Pelayanan yang diberikan melalui website *SANG AJUDAN* yaitu pelayanan terhadap penjadwalan, publikasi dan dokumentasi kegiatan kepala daerah, memang dalam pelayanannya belum tergolong sangat baik, tetapi sudah bisa dikatakan cukup untuk pelayanan informasi masyarakat, dikarenakan sasaran utama dari penggunaan website *SANG AJUDAN* bukanlah masyarakat namun aparaturnya pemerintah, tetapi masyarakat juga mengakses website guna dapat mengetahui kegiatan kepala daerah.

B. Sumber Daya

Sumber daya menjadi dimensi penting dalam pelayanan informasi ada 2 yaitu, sumber daya aparatur dan fasilitas sarana dan prasarana. Ketersediaan Sumber daya aparatur sebagai tenaga ahli belum memadai, hingga saat ini masih menggunakan bantuan Sumber daya dari luar Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan beberapa orang, sekaligus tenaga ahli dapat melatih aparatur dengan konsep pendampingan langsung (*learning by doing*). Dalam hal fasilitas sarana dan prasarana juga belum optimal, khususnya terkait server. Sering terjadi permasalahan pada server serta jaringan internet, yang membuat aplikasi susah diakses.

C. Disposisi (Alternatif Keputusan)

Alternatif keputusan disini merupakan suatu kebijakan maupun keputusan kepala daerah dalam mengatur kebijakan tentang standar operasional prosedur website *SANG AJUDAN*. Sudah dirancang peraturan bupati tentang Standar Operasional Prosedur penggunaan website *SANG AJUDAN*.

3.2. Analisis Keterlibatan Masyarakat dalam website *SANG AJUDAN*

Menurut Bhakti (2019) dalam pengelolaan website pemerintahan daerah ada 2 dimensi yang dapat diambil untuk keterlibatan/partisipasi masyarakat, yaitu Interaksi dan Sosialisasi pemerintah daerah kepada masyarakat. Ada 2 bentuk interaksi masyarakat dalam pelayanan informasi yaitu, bentuk partisipasi masyarakat dan sosialisasi terhadap masyarakat. Dalam hal partisipasi masyarakat mengunjungi website *SANG AJUDAN* masih sangat kurang, dilihat dari data pengunjung di bulan Agustus dan September 2021 hanya berjumlah 1.183 orang. Masyarakat hanya sering membuka jika ingin mengetahui penjadwalan kegiatan dan publikasi kegiatan kepala daerah, biasanya para mahasiswa aktivis. Sosialisasi masyarakat yang dilakukan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setdakab Aceh Selatan telah membuat masyarakat lebih mudah untuk mengakses website dan mengetahui website *SANG AJUDAN*.

3.3. Upaya dalam meningkatkan kualitas website *SANG AJUDAN*

A. Desain Web

Dalam meningkatkan pelayanan informasi masyarakat, Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setdakab harus dapat menyikapi permasalahan- permasalahan yang ada. Adapun permasalahan utama yang dimiliki oleh website *SANG AJUDAN* ialah konten dan isi web masih kurang menarik minat masyarakat serta desain web yang masih kurang atraktif. Dengan begitu, Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan melakukan upaya dalam memaksimalkan desain website *SANG AJUDAN*.

B. Konektivitas Jaringan

Menyikapi Permasalahan Konektivitas Jaringan yang belum terintegrasi antar organisasi perangkat daerah melalui jaringan intranet. Dengan begitu nantinya pemerintah daerah dapat memaksimalkan fasilitas jaringan tentunya untuk meningkatkan pelayanan informasi masyarakat menggunakan website *SANG AJUDAN*.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Peneliti menemukan bahwa di Aceh Selatan penyampaian informasi terkait agenda pimpinan daerah dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui aplikasi SANG AJUDAN. Sehingga menimbulkan keterbukaan informasi kepada masyarakat. Layaknya temuan Ida Fitriani Noor (2012) bahwa Pemanfaatan Website sebagai media publikasi pembangunan bagi pemerintahan Daerah Kabupaten Probolinggo sudah terlaksana secara efektif. Hal ini dilihat dari adanya keterbukaan informasi terhadap masyarakat dengan menggunakan aplikasi web dan adanya partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi (Noor, 2012).

Dalam pelaksanaannya peneliti menemukan bahwa keterlibatan masyarakat masih sangat kurang dalam memanfaatkan kemudahan akses informasi tersebut. Seperti data yang diperoleh penulis pada jumlah pengunjung *website* bulan Agustus 2021. Layaknya temuan Santy Nurina Aprilia, dkk (2014) bahwa Website pemerintah Kabupaten Jombang telah efektif sebagai media penyampaian informasi, namun sebagai media layanan elektronik (e-service) belum efektif, dikarenakan masyarakat yang sudah berumur dengan Pendidikan rendah belum ada interkasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat, dan belum digunakannya website Pemerintah Kabupaten jombang sebagai e- service (Aprilia et al., 2014).

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti menyimpulkan bahwa website *SANG AJUDAN* telah dioptimalkan berdasarkan pelayanan informasi masyarakat yang ada di kabupaten Aceh Selatan. **Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Serta penelitian hanya pada wilayah tertentu yang mudah dijangkau.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan aplikasi *website SANG AJUDAN* di Kabupaten Aceh Selatan Provinsi Aceh.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Kabag Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Aceh Selatan beserta jajaran, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. PT. Pustaka Pelajar.
- Ndraha, T. 2009. *Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia* (p. 51). PT RINEKA CIPTA.

Nuriyanto, N. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”? *Jurnal Konstitusi*, 11(3), 428–453.

Wahyu Bhudianto. 2016. *KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN*. I(29), 1–4.

