

**ANALISIS *WEBSITE* PEMERINTAH KABUPATEN ASAHAN  
SEBAGAI SARANA TRANSPARANSI PENYELENGGARAAN  
PEMERINTAHAN**

**(Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Asahan)**

HABIB AULIA HAFIDZ SITORUS

NPP. 30.0098

*Asdaf Kabupaten Asahan, Provinsi Sumatera Utara*

*Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: [habibsitorus@gmail.com](mailto:habibsitorus@gmail.com)

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background:** *The research is based on the suboptimal performance of the Communication and Informatics Office of Asahan Regency in managing its website to deliver quality information to the public. In accordance with the mandate of Law Number 14 of 2008, which requires all information to be openly and transparently conveyed to the public, it is essential for the community to be informed about regional developments and issues in their living environment. **Purpose:** To find out how the quality of the Asahan Regency website is in conveying public information, To find out what are the inhibiting factors of the Asahan Regency Government in conveying public information through the website and To find out the efforts made by the Asahan Regency Government to overcome the inhibiting factors in conveying public information through the website. **Method:** This research employs Alvaro Rocha's theory of website quality, which consists of three indicators: content quality, service quality, and technical quality. It adopts a qualitative research design with a descriptive approach and an inductive method. Data is collected through interview techniques, observations, and documentation. The data analysis techniques used include data reduction, data presentation, and drawing conclusions. **Results:** The research findings indicate that the quality of the Asahan Regency Government's website in delivering public information is good in terms of content quality and technical quality. The Communication and Informatics Office has made maximum efforts in website management, such as providing accurate, relevant, and regularly updated information, as well as ensuring a satisfactory level of information completeness. However, the service quality aspect is not yet considered good, as there are still blank pages when visiting the website. **Conclusion:** To overcome these obstacles, the Communication and Informatics Office of Asahan Regency has implemented periodic updates to ensure that the available information is always up to date with the latest developments in the field. They also prioritize visitor privacy to create a comfortable environment for providing comments, criticism, and feedback to the government.*

**Keywords:** *Quality, Website, Information*

## Abstrak

**Permasalahan/Latar Belakang:** Informasi dan data merupakan aset yang sangat penting untuk dilindungi karena saat ini informasi dan data merupakan aset yang berharga karena berisikan segala keterangan mengenai sebuah organisasi. Karena anggapan demikian maka hal ini menyebabkan timbulnya kejahatan di dunia digital yang disebut kejahatan siber. Maraknya kejahatan siber yang terjadi maka diperlukan Keamanan Informasi dan Persandian yang mahir pula untuk mencegah pencurian data dan informasi. **Tujuan:** Untuk mengetahui bagaimana Kualitas *website* Kabupaten Asahan dalam menyampaikan informasi publik, Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat Pemerintah Kabupaten Asahan dalam menyampaikan informasi publik melalui *website* dan Untuk mengetahui bagaimana Upaya yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Asahan untuk mengatasi faktor penghambat dalam menyampaikan informasi publik melalui *website*. **Metode:** Penelitian ini menggunakan teori kualitas *website* Alvaro Rocha yang memiliki 3 (tiga) indikator yaitu kualitas konten, kualitas layanan serta kualitas teknis. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dan pendekatan induktif. Data yang dikumpulkan melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas *Website* Pemerintah Kabupaten Asahan dalam menyampaikan informasi publik sudah baik dari indikator kualitas isi dan Kualitas teknis yang menunjukkan Dinas Komunikasi dan Informatika telah bekerja dengan maksimal dalam pengelolaan *website* seperti menyajikan informasi yang akurat, relevan, pembaruan informasi secara berkala serta kelengkapan informasi yang cukup baik. Untuk kualitas layanan belum dapat dikatakan baik karena masih ada halaman *blank* saat mengunjungi *website* **Kesimpulan:** Upaya Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Asahan dalam mengatasi faktor penghambat, yaitu dengan melakukan pembaruan secara berkala agar informasi yang tersedia selalu informasi terbaru yang terjadi dilapangan, menjaga privasi pengunjung agar pengunjung nyaman dalam memberikan komentar, kritik dan masukan kepada pemerintah.

**Kata-kata Kunci:** Kualitas *Website*, Informasi



## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Konsep pengelolaan dan pemeliharaan pemerintahan yang akuntabel, kompeten, terbuka, dan demokratis untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dikenal dengan *good governance*. Pemerintah akan selalu berupaya mencari solusi atas permasalahan yang ada untuk memperbaiki tata kelola, memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, dan transparan dalam pelaksanaan pelayanan tersebut.

Jika masalah sosial dapat ditangani dan dikelola dengan sukses dan efisien dengan fokus melayani kebutuhan masyarakat, maka pemerintah diuntungkan. Sehingga *good governance* yaitu kemampuan pemerintah untuk membuat sistem kebijakan yang bertanggung jawab. Sehingga tidak ada lagi praktik korupsi yang hanya menguntungkan salah satu pihak.

Untuk mencapai pemerintahan yang efektif, tiga bidang masyarakat pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta harus bekerja sama. Mereka tidak dapat bergerak bersama sebagai trio. Perlu kerja sama antar pihak untuk mewujudkan hal tersebut. Pemerintah berperan untuk menciptakan lingkungan yang kondusif dalam berbagai kegiatan. Pemerintah memiliki tugas untuk menjalankan hukum agar dapat mengatur situasi di wilayah Pemerintahannya dengan kondusif. Masyarakat memiliki peran penting untuk mewujudkan Pemerintahan yang baik, masyarakat dituntut untuk aktif dalam berbagai lini seperti, demokrasi, ekonomi dan sosial. Agar pemerintah dapat secara efektif melaksanakan tugas dan kewajiban yang diamanatkan, masyarakat melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Penciptaan lapangan kerja bagi masyarakat melibatkan industri swasta. Pekerjaan-pekerjaan ini memiliki kekuatan untuk menggerakkan ekonomi suatu negara. Masyarakat dapat memenuhi kebutuhannya dan Pemerintah mendapatkan keuntungan dari pajak yang diberikan oleh pihak swasta.

*United Nation Development Programme (UNDP)*, 1997, menyebutkan bahwa terdapat 9 (sembilan) karakteristik dalam penerapan *good governance*, yaitu partisipasi, kepastian hukum, transparansi, tanggung jawab, berorientasi pada kesepakatan, keadilan, efektifitas dan efisiensi, akuntabilitas, perencanaan strategis Sedarmayanti (2012:6-8).

Fondasi aliran bebas pengetahuan adalah transparansi. Mereka yang membutuhkan dapat mengakses prosedur dan informasi kelembagaan dengan segera. Informasi harus dapat dipahami dan dilacak. (Sedarmayanti, 2012: 6-8). Untuk mempertahankan pemerintahan yang efektif, harus ada transparansi. Dengan menjalankan pemerintahan yang profesional, beretika,

dan terbuka, maka pemerintahan yang baik dapat tercapai. Transparansi menjadi sangat penting dalam pelaksanaan fungsi Pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Membangun kepercayaan publik terlebih dahulu. Pemerintah terbuka berbagi informasi dengan publik dan umumnya lebih dipercaya daripada pemerintah tertutup. Transparansi “memiliki efek langsung pada kepercayaan dan efek tidak langsung yang dimediasi oleh kepuasan,” menurut Medina dan Rufin (2015:309-323). Pemerintah yang membatasi informasi memberi kesan kepada publik bahwa ia terlibat dalam penipuan atau menyembunyikan informasi, atau bahwa ia tidak mampu menangani dan melaporkan situasi yang dihadapi secara efektif.

Kedua, transparansi membuat masyarakat lebih mudah melakukan pengawasan. Hal ini menjadikan Pemerintah dapat lebih hati-hati dan mengetahui batasan dalam menjalankan program Pemerintahan. Masyarakat dalam melakukan pengawasan dapat memberikan masukan dan menilai kekurangan dalam pelaksanaan kegiatan Pemerintah.

Ketiga, berkat Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 Pasal 14 tentang Hak Asasi Manusia yang menyatakan bahwa “Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi yang diperlukan untuk pengembangan diri dan lingkungannya”, masyarakat umum kini berhak mengetahui kebijakan, program pemerintah, dan inisiatif yang berdampak pada masyarakat dan kehidupan penduduk setempat. Alokasi keuangan pemerintah juga harus diungkapkan secara terbuka (transparan) sehingga masyarakat dapat menilai apakah alokasi tersebut cukup atau tidak mencukupi untuk mendanai kebijakan, program, dan kegiatan.

Pihak berwenang tidak dapat mengendalikan kemajuan teknologi informasi karena, dalam kata-kata Thomas Friedman, "setiap orang terhubung tetapi tidak ada yang memegang kendali." Kemajuan teknologi informasi saat ini menciptakan *e-government* untuk mempermudah Pemerintah dalam memberikan pelayanan maupun menyebarkan informasi kepada masyarakat dengan menggunakan koneksi internet.

## **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil**

Situs web adalah halaman informasi yang tersedia secara online dan karenanya dapat dilihat dari lokasi mana pun di dunia selama terhubung ke jaringan internet. Situs web adalah bagian, atau sekelompok bagian, yang mencakup teks, gambar, suara, dan animasi agar menarik untuk dijelajahi. (Azis Sholechul, 2013:184).

*Website* merupakan salah satu contoh teknologi informasi yang digunakan sebagai saluran transaksi, berbagi informasi, dan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat umum. Proses pemerintahan dapat dibuat lebih sederhana dengan menggunakan situs web karena administrasi bergerak cepat dan menyelesaikan satu pekerjaan tidak memakan waktu lama. *Website* pemerintah harus terlebih dahulu sesuai dan mampu memahami kondisi pembacanya, kedua menjadi media komunikasi interaktif antara masyarakat dengan pemerintah, ketiga mampu menyampaikan informasi kepada masyarakat dengan cara yang menghindari kebosanan, dan keempat dikelola sedemikian rupa agar masyarakat tidak bosan. Untuk memenuhi syarat sebagai *website* yang unggul, sebuah *website* harus memaksimalkan 4 (empat) fungsi. (Rocha, 2012: 375)

Alvaro Rocha menyatakan bahwa penilaian suatu *website* harus didasari oleh proses *website* tersebut pada saat mengunduh, menjalankan dan mengelola *website* untuk menghasilkan *website* yang berkualitas yang didasari oleh akurasi, kelengkapan, relevansi informasi, dan *update*. (Rocha, 2012: 375-376)

Akurasi informasi menjadi indikator penting dalam menentukan kualitas sebuah *website*. Akurasi mengacu pada tingkat kebenaran dan keandalan informasi yang disajikan. *Website* yang akurat akan mengutamakan penggunaan sumber informasi yang terpercaya dan menghindari menyajikan informasi yang menyesatkan atau tidak diverifikasi. Hal ini membantu membangun kepercayaan pengguna terhadap konten yang disajikan dan menjaga reputasi *website*.

Kelengkapan informasi juga merupakan indikator yang relevan. Kelengkapan mengacu pada sejauh mana konten yang disajikan mencakup semua aspek yang relevan dengan topik atau subjek yang dibahas. *Website* yang lengkap akan menyediakan informasi secara komprehensif dan memberikan rincian yang cukup sehingga pengguna dapat memahami topik tersebut secara menyeluruh. Dengan demikian, pengguna dapat memperoleh pemahaman yang komprehensif dan terperinci melalui *website* tersebut.

Kelengkapan *website* Asahankab dapat dilihat dari informasi pelaksanaan Pemerintahan terkini yang diberikan sebagai tampilan utama yang diberikan untuk mewujudkan pelaksanaan pelayanan informasi yang baik dan informasi tersebut selalu diperbaharui (*update*) setiap hari.

Setelah kualitas isi, Alvaro Rocha menyatakan bahwa kualitas *website* dapat dinilai melalui cara pelayanannya. Kualitas pelayanan *website* dapat ditinjau dari dua hal, yaitu keandalan dan daya tanggap. Jumlah tenaga kerja yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi dan Informatika

Kabupaten Asahan serta kesesuaian antara latar belakang pendidikan dengan tugas dan tanggung jawab pekerjaan merupakan dua indikator kemampuan sumber daya manusia. Dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat, para pekerja dituntut untuk cepat dan tanggap. Ini juga akan berdampak pada tingkat dukungan pelanggan situs web.

Kualitas Teknis sebuah *website* menurut Alvaro Rocha terdiri dari kegunaan (*usability*) dan aksesibilitas (*accessibility*). Aksesibilitas dapat dilihat dari banyaknya jumlah kunjungan harian. Hal ini ditunjukkan pada Gambar 1.3, yang menunjukkan bahwa tidak banyak orang yang melihat situs web tersebut. Keadaan tersebut disebabkan karena kurangnya sosialisasi oleh Dinas Kominfo Kabupaten Asahan.

Melalui domain <https://Asahankab.go.id/>, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Asahan mengadopsi e-government sebagai bentuk good governance. Pemerintah harus menyediakan layanan yang efektif dan efisien mengingat kemajuan teknis saat ini. Pada laman *Website* ditemukan beberapa kekurangan seperti masih ada informasi publik yang belum tersedia pada *website*, layanan pengadaan secara elektronik (LPSE) belum optimal penerapannya dan jumlah kunjungan harian yang terbilang sedikit.

Untuk dapat menyampaikan informasi secara efektif kepada masyarakat, Pemerintah harus berkontribusi, memiliki komitmen yang kuat, dan bekerja sama. Peneliti terdorong untuk mengubah judul penelitian menjadi “Pemanfaatan *Website* Sebagai Sarana Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan (studi *Website* Pemerintah Kabupaten Asahan” dalam hal ini.

### 1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian oleh Azhar Lutfiantho (2021) tentang "Kualitas Website dalam Menyampaikan Informasi Publik di Kota Gorontalo": menggunakan metode penelitian Kualitatif, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas penyampaian informasi melalui Website Kota Gorontalo belum maksimal. Indikator kualitas konten dan konsistensi pembaruan informasi masih belum terpenuhi dengan baik. Namun, kualitas teknis dan layanan pada Website sudah berjalan dengan baik.

Penelitian oleh Tuti Amalia (2021) tentang "Implementasi Transparansi Informasi pada Situs Website Pemerintah Daerah Kabupaten Muaro Jambi": Menggunakan metode penelitian Kualitatif, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan Website dalam menerapkan e-

government di Kabupaten Muaro Jambi masih belum memadai. Aspek penting dalam publikasi informasi yang harus dipenuhi untuk mencapai transparansi belum terpenuhi.

Penelitian oleh Yova Yohana dan Tantri Puspita Yazid (vol.5 2014:153-168) tentang "Pemanfaatan Website Pemerintah Kota Pekanbaru dalam Mewujudkan Good Governance". Menggunakan metode penelitian kualitatif, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Website Kota Pekanbaru belum memenuhi unsur good governance, Manajemen dan pengendalian Website belum berjalan dengan baik.

Penelitian tentang "Efektivitas Website sebagai Media Informasi dalam Konteks Relasi Government to Citizens di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang". Menggunakan metode penelitian kualitatif, hasil penelitian ini bertujuan untuk menggunakan media Website dalam pelayanan publik. Efektivitas penggunaan Website dalam menyampaikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik.

Penelitian oleh Made Agus Abdiyanto (2022:2-7) tentang "Kualitas Website Kendari dalam Penanganan Covid-19 di Kota Kendari". Menggunakan metode penelitian kualitatif, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas Website Kota Kendari dalam memberikan informasi mengenai penanganan Covid-19 cukup baik

#### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

1. Penelitian Azhar Lutfianto dan Penelitian Penulis sama-sama menggunakan metode kualitatif. Persamaan lain sama-sama mengkaji terkait penyampaian informasi kepada publik melalui Website Pemerintahan. Perbedaan Lokus Penelitian Azhar Lutfianto berada di Kota Gorontalo Sedangkan penelitian sekarang meneliti berada di Kabupaten Asahan.
2. Tujuan penelitian Tuti Amalia dan penelitian penulis sama-sama untuk mengetahui transparansi tata kelola Pemerintahan melalui *Website*. Penelitian Tuti Amalia berfokus untuk mengetahui penerapan kebijakan e government dalam pengelolaan Website Sedangkan penelitian penulis sekarang meneliti penggunaan Website sebagai media transparansi. Lokus penelitian Tuti Amalia berada di Kabupaten Muaro Jambi sedangkan penelitian penulis berada di Kabupaten Asahan.
3. Tujuan penelitian Yova Yohana, Tantri Puspita Yazid dan penelitian penulis untuk mengetahui manajemen perubahan dan transparansi dalam pemanfaatan *Website*. Tujuan penelitian Yova Yohana dan Tantri Puspita Yazid untuk mengetahui manajemen perubahan dan transparansi dalam pemanfaatan Website Kota pekanbaru, Sedangkan

penelitian penulis meneliti penggunaan Website sebagai media transparansi pelayanan publik, Lokasi penelitian Yova Yohana dan Tantri Puspita Yazid berada di Kota Pekanbaru Sedangkan lokasi penelitian penulis berada di Kabupaten Asahan.

4. Tujuan penelitian ini adalah untuk menggunakan media website untuk menyampaikan informasi-informasi kepada masyarakat Penelitian ini meneliti tentang efektivitas website sebagai media informasi dalam konteks G to C dalam hal Pelayanan dan perizinan, lokus berada di Kota Magelang Sedangkan penelitian sekarang meneliti penggunaan Website sebagai media transparansi pelayanan publik, lokus penelitian berada di Kabupaten Asahan.
5. Persamaan penelitian Made Agus Abdiyanto dengan penelitian penulis saat ini sama sama menggunakan teori Alvaro Rocha untuk mengukur Kualitas website Pemerintah daerah. Penelitian Made Agus Abdiyanto berfokus kepada analisis Kualitas *website* dalam penanganan covid-19, sedangkan penelitian saat ini berfokus untuk mengetahui *Website* sebagai media transparansi penyelenggaraan pemerintahan Lokus penelitian Made Agus Abdiyanto berada di Kota Kendari sementara Lokus penelitian penulis berada di Kabupaten Asahan.

### 1.5 Tujuan

Untuk mengetahui bagaimana Kualitas *website* Kabupaten Asahan dalam menyampaikan informasi publik, Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat Pemerintah Kabupaten Asahan dalam menyampaikan informasi publik melalui *website*, Untuk mengetahui bagaimana Upaya yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Asahan untuk mengatasi faktor penghambat dalam menyampaikan informasi publik melalui *website*.

## II. METODE

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah *Website* Pemerintah Kabupaten Asahan telah memenuhi syarat transparansi dalam penyelenggaraan Pemerintah Kabupaten Asahan.

Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif dengan pendekatan Kualitatif(Sugiyono, 2013:231) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Asahan. Teknik pengumpulan data dengan melakukan Wawancara terhadap Informan yang terlibat. Kemudian untuk meninjau kegiatan dan fasilitas yang tersedia, peneliti juga melakukan observasi terhadap lokasi penelitian.

Teknik analisis data yang penulis terapkan adalah teknik analisis triangulasi yang menggunakan metode induktif, yaitu mencari pemahaman umum tentang masalah utama yang muncul di lapangan. Kegiatan analisis data secara simultan dibagi menjadi tiga alur kegiatan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Informasi dan Data yang diperoleh dari wawancara, dokumentasi pendukung berupa Hasil Evaluasi Indeks Keamanan Informasi (KAMI 4.2) serta pengamatan secara langsung pada lokasi penelitian di Diskominfo Provinsi Kalimantan Timur. Untuk mengetahui Pengelolaan Keamanan Informasi dan Persandian di Diskominfo Provinsi Kalimantan Timur dan dari hasil serta teknik yang digunakan oleh penulis dapat diuraikan dalam hasil dan pembahasan sebagai berikut:

#### 3.1 Informan

Penulis dalam penelitian ini menggunakan teknik penentuan informan secara *purposive sampling* dalam teknik wawancara, Sehingga peneliti dapat mempertimbangkan informan mana yang cocok untuk menambahkan data pada fenomena yang sedang diteliti. Berikut daftar informan dalam penelitian ini:

No.	Kedudukan	Jumlah (Orang)	Kode
1.	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Asahan	1	i1
2.	Kepala Bidang Persandian dan Statistik	1	i2
3.	Kepala Bidang Informatika	1	i3
4.	Operator <i>Website</i> Pemerintah Kabupaten Asahan	2	i4
5.	Masyarakat	5	i5

Sumber : Diolah oleh Penulis, 2022

Informan yang dipilih adalah pihak-pihak yang memiliki kaitan langsung serta terlibat dalam kegiatan dinas.

### 3.2 Kualitas Website Dalam Menyampaikan Informasi Publik Di Kabupaten Asahan.

#### A. Kualitas Isi.

##### a. Akurasi Informasi

*Website* Pemerintah Kabupaten Asahan menyajikan informasi-informasi yang telah dipublikasikan dan dapat dilihat oleh masyarakat, informasi tersebut mencakup kegiatan kegiatan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Asahan, berita tentang kegiatan bupati dan wakil bupati asahan, perkembangan yang terjadi di Kabupaten Asahan. Informasi yang dipublikasikan pada *website* Pemerintah Kabupaten Asahan harus melalui beberapa langkah yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Asahan untuk menyaring informasi yang akan disampaikan kepada masyarakat. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Asahan selaku penanggung jawab *website* Pemerintah Kabupaten Asahan berusaha agar dapat memberikan informasi yang akurat dan dapat dipercaya yang berasal dari sumber sumber yang terpercaya sehingga masyarakat Kabupaten Asahan mendapatkan informasi sesuai kondisi lapangan dan tidak mengonsumsi berita berita hoax. Wawancara dengan Kepala Bidang Teknologi Informatika mengatakan hal yang senada dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika bahwa informasi yang dipublikasi telah melewati tahapan-tahapan untuk memperoleh informasi yang valid dan dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat Kabupaten Asahan. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada elemen elemen yang bertanggung jawab akan informasi yang berada di *website* menyatakan informasi yang ada didalam *website* merupakan informasi yang dapat dipercaya kebenarannya dan diperoleh dari sumber yang terpercaya dan rill yang terjadi lapangan yang menjadi bahan konsumsi informasi oleh masyarakat Kabupaten Asahan.

##### b. Relevansi Informasi

pernyataan dari kepala bidang teknologi informatika sewaktu berada di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Asahan. Informasi yang diberikan berkesinambungan dan tidak bertentangan satu dengan yang lainnya.

Peneliti juga melakukan observasi, melihat informasi yang tersedia di *website* seluruhnya berkaitan dengan pemerintahan, tidak ada informasi yang tidak berkaitan dengan pemerintah seperti berita selebriti. Hanya informasi kegiatan pemerintah dan pengembangan potensi sumber daya yang dimuat di dalam *website* Pemerintah Kabupaten Asahan.

Dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti dapat diketahui bahwa website Pemerintah Kabupaten Asahan dalam memberikan informasi-informasi dalam hal relevansi sudah cukup baik.

### **c. Kelengkapan Informasi**

Kelengkapan informasi yang harus ada pada *website* pemerintah terdapat 8 (delapan) poin yang telah diatur oleh Menteri Komunikasi dan Informatika tentang penyelenggaraan portal dan situs Web badan pemerintahan, yaitu profil pemerintahan, narasi tunggal kebijakan dan program strategis pemerintah, pelaksanaan program dan kegiatan pemerintahan, kebijakan dan produk hukum pemerintah, profil layanan publik pemerintahan, layanan aspirasi dan pengaduan, akun resmi sosial media pemerintah, kontak pengelola *website*. Informasi yang tersedia di *website* sudah cukup lengkap 7 (tujuh) dari 8 (delapan) informasi telah tersedia. Terdapat program strategis yang menjadi fokus Pemerintah Kabupaten Asahan dan terdapat produk hukum maupun peraturan perundang-undangan yang telah disediakan menu khusus yang terhubung dengan JDIH Kabupaten Asahan, hanya kontak pengelola *website* yang belum tersedia sebagai informasi yang wajib ada dalam sebuah *website* pemerintah.

### **d. Pembaruan Informasi**

Informasi-informasi yang terdapat pada *website* Pemerintah Kabupaten Asahan jika diperkatikan terbagi menjadi dua jenis struktur yaitu data statis dan data dinamis. Data statis yaitu data jangka panjang yang tidak dilakukan pembaruan dalam waktu singkat. Contoh data statis seperti program strategis dan visi misi Pemerintah Kabupaten Asahan, profil pemerintah, pejabat, daerah Kabupaten Asahan dan sejarah Kabupaten Asahan. Data dinamis memiliki arti data yang selalu diperbaharui secara berkala dalam waktu tertentu. Contoh data dinamis seperti agenda pemerintah, berita yang terjadi di Kabupaten Asahan. Pembaruan informasi pada *website* Pemerintah Kabupaten Asahan sudah baik dan sudah tersedia penjadwalan secara berkala.

## **B. Kualitas Layanan**

### **a. Keamanan**

Keamanan merupakan hal yang sangat krusial dalam sebuah website. Website yang berkualitas memerlukan keamanan yang baik yang dapat mencegah segala bentuk tindakan kriminal yang kemungkinan akan terjadi seperti pembajakan dan pencurian data yang ada pada website.

Website Pemerintah Kabupaten Asahan menggunakan Security Socket Layer (SSL) dan juga sudah menggunakan Hypertext Transfer Protocol Secure (HTTPS) merupakan sistem

keamanan terbaru dan sangat aman untuk mencapai website yang berkualitas. tingkat keamanan *website* Pemerintah Kabupaten Asahan sudah sangat baik. Serangan yang mungkin terjadi seperti Malware, DDos Attack dapat dihindari, dan tenaga ahli keamanan jaringan akan selalu siap jika terjadi peretasan. Tenaga ahli keamanan jaringan juga telah mem-*backup* data-data didalam *website* agar terhindar dari resiko kehilangan data-data.

#### **b. Privasi**

Pengelola *website* harus menjunjung tinggi privasi pengunjung. Masyarakat sebagai pengunjung *website* dapat dipastikan tidak hanya sekedar melihat berita atau informasi yang tersedia, terkadang masyarakat juga meninggalkan komentar yang buruk baik itu terhadap *website* atau komentar buruk kepada pejabat pemerintahan. Privasi masyarakat harus dijunjung tinggi karena hal yang penting untuk dapat melindungi data data pengunjung seperti nomor Hp, alamat rumah bahkan nomor induk kependudukan. *website* Pemerintah Kabupaten Asahan privasinya sangat dijaga, dapat dilihat dari elemen yang berhak untuk mengakses data data pribadi hanya operator pengelola *website*. Data tersebut aman tersimpan tidak akan bocor kepada orang banyak agar masyarakat tidak takut dalam memberikan komentar terhadap *website* Pemerintah Kabupaten Asahan.

#### **c. Waktu Respon**

Kesan pertama yang pengunjung rasakan dapat dilihat pada waktu respon yang baik pada suatu *website*. Waktu respon menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Karena setiap pengunjung *website* akan mencari informasi dalam waktu yang cepat. waktu respon *website* sudah tergolong cepat, tetapi ditemukan suatu masalah kecil yang mengganggu pengunjung dalam melakukan aktivitasnya di *website*.

### **C. Kualitas Teknis**

#### **a. Mesin Pencari**

Mesin pencari merupakan program komputer yang dirancang untuk membantu pengguna dalam mencari berkas atau informasi yang tersimpan dalam world wide web (www) atau news group dalam suatu jaringan. Pada umumnya informasi yang menjadi target pencarian berupa gambar, halaman website, kata kunci pencarian dan jenis berkas lainnya.

Website Pemerintah Kabupaten Asahan telah dilengkapi dengan mesin pencarian sederhana untuk mempermudah pengunjung memperoleh informasi terkait Pemerintah Kabupaten Asahan yang diinginkan. *website* Pemerintah Kabupaten Asahan telah tersedia mesin pencari yang dapat mempermudah pengunjung mencari informasi informasi yang diinginkan tanpa waktu yang lama.

## **b. Kompatibilitas Browser**

Kompatibilitas Browser merupakan kemampuan atau fleksibilitas dari situ web itu sendiri, skrip, aplikasi web agar dapat dibuka ataupun berfungsi pada berbagai browser web yang ada seperti Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, dan Microsoft Edge. Website Pemerintah Kabupaten Asahan dapat diakses dari berbagai macam browser yang tersedia saat ini. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Asahan berupaya agar *website* dapat diakses oleh semua browser yang ada, hal tersebut juga dilakukan pada perangkat mobile yang akan memudahkan seluruh pengguna baik pengguna *android* maupun *ios* tanpa perlu khawatir tidak bisa diakses. *website* Pemerintah Kabupaten Asahan sudah kompatibel dengan berbagai macam browser. Browser yang peneliti gunakan yaitu *google chrome, microsoft edge, android, dan ios*. Hal tersebut menunjukkan *website* Pemerintah Kabupaten Asahan dapat dengan mudah diakses oleh setiap masyarakat dengan fleksibel menggunakan berbagai macam browser.

### **3.3 Faktor Penghambat Dalam Menyampaikan Informasi Publik Melalui Website**

#### **1. Tidak terdapat contact person pengelola website**

Contact person merupakan elemen penting yang harus ada pada sebuah website yang berfungsi sebagai kontak yang dapat dihubungi masyarakat umum untuk menanyakan informasi yang dibutuhkan.

#### **2. Terdapat halaman blank pada website**

Halaman blank salah satu pertanda terjadinya error atau masalah saat membuka website. Halaman tersebut dapat mengganggu pengunjung website dalam mencari informasi yang diinginkan. Berdasarkan hasil observasi, peneliti masih menemukan halaman blank pada website Pemerintah Kabupaten Asahan.

### **3.4 Upaya Pemerintah Kabupaten Asahan Untuk Mengatasi Faktor Penghambat Dalam Menyampaikan Informasi Publik Melalui Website**

#### **1. Melakukan Pembaruan Secara Berkala**

Seperti yang telah diketahui bersama bahwa informasi merupakan komponen penting dalam sebuah website. Website yang baik merupakan website yang dapat memberikan informasi informasi terbaru yang terjadi. Dinas komunikasi dan informatika kabupaten asahan selalu melaksanakan pembaruan secara berkala agar informasi yang tersedia pada website selalu informasi terbaru yang terjadi dilapangan.

#### **2. Menjaga Privasi Pengunjung**

Privasi pengunjung dapat berupa internet protocol (IP), jenis browser, jenis perangkat, lokasi pengguna, email, nomor telepon. Dinas Komunikasi dan Informatika berkomitmen untuk menjunjung tinggi privasi demi kenyamanan pengunjung dalam mencari informasi pada website, meninggalkan komentar, dan melakukan kritik terhadap pemerintah.

Kebijakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Asahan hanya operator *website* yang dapat mengakses data pengunjung *website*. Hal tersebut dilakukan agar data tersimpan dengan aman dan masyarakat tidak takut dalam memberikan komentar ataupun kritik.

### 3.5 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Website Pemerintah Kabupaten Asahan merupakan media informasi dan sarana komunikasi antara pemerintah daerah dengan masyarakat publik dalam memberikan informasi kegiatan pemerintahan dan pengembangan potensi sumber daya yang ada di daerah. Website Pemerintah Kabupaten Asahan. Pemerintah Kabupaten Asahan telah merancang pembuatan website pada tahun 2017 dan dilanjutkan dengan pembuatan website OPD pada tahun 2018.

Konten yang terdapat pada website Pemerintah Kabupaten Asahan ([Asahankab.go.id](http://Asahankab.go.id)) merujuk pada Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika nomor 5 tahun 2017 tentang penyelenggaraan portal dan situs web badan pemerintahan menjelaskan terdapat 8 (delapan) poin kelengkapan pada website badan pemerintahan, yaitu profil pemerintahan, narasi tunggal kebijakan dan program strategis pemerintah, pelaksanaan program dan kegiatan pemerintahan, kebijakan dan produk hukum pemerintah, profil layanan publik pemerintahan, layanan aspirasi dan pengaduan, akun resmi sosial media pemerintah, kontak pengelola website

## IV. KESIMPULAN

Kualitas isi website Pemerintah Kabupaten Asahan belum dapat dikatakan baik. Indikator akurasi informasi pada website Pemerintah Kabupaten Asahan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat berasal dari sumber yang terpercaya dan kejadian yang sebenarnya terjadi dilapangan. Indikator kelengkapan informasi pada website Pemerintah Kabupaten Asahan belum dapat dikatakan baik karena informasi seperti rencana kerja (Renja), rencana strategis (Renstra), RPJMD, program kerja pemerintah yang belum tersedia, proses kerja pemerintah yang tidak tersedia, hasil kerja pemerintah yang tidak dipublikasi, dan tidak tersedianya rincian anggaran pemerintah dalam melaksanakan pembangunan. Pada Indikator pembaruan informasi pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten asahan telah memiliki program penjadwalan pembaruan informasi secara berkala agar informasi yang tersedia merupakan informasi terbaru. Kualitas pelayanan *website* Pemerintah Kabupaten Asahan belum bisa dikatakan baik karena terdapat 1 (satu) indikator yang belum dikatakan baik. Dilihat dari indikator keamanan, *website* Pemerintah Kabupaten Asahan telah terpenuhi dengan baik dibuktikan dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten asahan telah menggunakan server *php* terbaru yang dilengkapi dengan *Security Socket Layar (SSL)* dan *Hypertext Transfer*

*Protocol Secure (HTTP)* merupakan sistem keamanan terbaru dan aman untuk sebuah *website*. Hal serupa juga dapat dilihat pada privasi pengguna yang terjaga karena data pengunjung *website* hanya dapat diakses oleh operator pengelola *website* untuk mengurangi resiko data pribadi bocor kepada masyarakat. Pada waktu respon atau responsifitas dapat dikatakan cepat dalam berselancar tetapi terdapat halaman blank pada *website* yang sedikit mengganggu pengunjung *website*. Kualitas teknis pada *website* Pemerintah Kabupaten Asahan sudah dapat dikatakan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari *website* Pemerintah Kabupaten Asahan telah memiliki mesin pencari sederhana untuk memudahkan pengunjung dalam mencari informasi dengan cepat tanpa harus menjelajahi satu persatu konten yang ada di *website*. Hal serupa juga terlihat pada *website* Pemerintah Kabupaten Asahan sudah fleksibel dan kompatibel pada berbagai *browser*. Peneliti melakukan observasi di lapangan *website* Pemerintah Kabupaten Asahan, *website* Pemerintah Kabupaten Asahan dapat berjalan dengan baik pada berbagai browser dan platform. Browser yang peneliti gunakan seperti *google chrome, microsoft edge, mozilla firefox, android, dan Ios*

**Keterbatasan Penelitian:** Keterbatasan pada penelitian ini adalah kurangnya durasi untuk menggali lebih dalam keadaan di lapangan.

**Arah Masa Depan Penelitian (Future Work):** Peneliti menyadari dalam penelitian ini merupakan temuan awal yang dilakukan oleh peneliti sehingga masih perlu diteliti lebih lanjut mengenai Transparansi *Website* Pemerintah serta kemajuan setelah dilakukan evaluasi oleh karena itu peneliti menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Analisis *Website* Pemerintah Kabupaten Asahan Sebagai Sarana Transparansi Penyelenggaraan Pemerinta

## V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada dosen pembimbing saya bapak Ikhbaluddin., S.Kom M.Si serta dosen penguji saya yang telah membantu dalam menyempurnakan tulisan saya dan segenap Aparatur Sipil Negara pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Asahan yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi penelitian ini serta menjadi narasumber dalam yang sangat penting dalam kelanjutan penelitian skripsi ini, Terima Kasih saya ucapkan dan hasil dari penelitian ini merupakan kontribusi saya terhadap lokasi penelitian saya dengan harapan dapat menjadi lebih baik dari sebelumnya.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Indrajit, R. E. (n.d.). *Electronic Government in Action Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*.
- Krina, L. L. (2003). *Indikator & Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi & Partisipasi*. Sekretariat Good Public Governance BPPN, 1–25.
- Neuman, W. lawrenc. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif* ( bob julius Onggo (Ed.)). PT Indeks.
- Nielsen, J. (2012). *How Many Test Users in a UsabilityStudy?*
- Sedarmayanti. (2012). *GOOD GOVERNANCE “KEPEMERINTAHAN YANG BAIK”* ( team M. Maju (Ed.)). cv. Mandar Maju.
- Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN PENDIDIKAN*. bandung alfabeta.
- Yohana, N., & Yazid, T. P. (2014). *Pemanfaatan Website Pemerintah Kota Pekanbaru Dalam Mewujudkan Good Governance*. *Jurnal Masyarakat Telematika Dan Informasi*, 5(2), 153–168.
- Hermawan, S., & Amirullah. (2010). *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*
- Azis, S. (Ed.). (2013). *GAMPANG DAN PRAKTIS MEMBUAT WEBSITE*. Lembar Langit Indonesia.
- Amalia, T. (2021). *Implementasi transparansi informasi pada situs website Pemerintah Daerah Kabupaten Muaro Jambi*. 1–26.
- Azis, S. (Ed.). (2013). *GAMPANG DAN PRAKTIS MEMBUAT WEBSITE*. Lembar Langit Indonesia
- Gorontalo, P. K. (2021). *KUALITAS WEBSITE DALAM MENYAMPAIKAN INFORMASI PUBLIK DI KOTA GORONTALO*.
- Novianti, L. (2015). *Public Sector Governance Pada Pemerintah Daerah*. *Public Sector Governance*, 112. [http://repository.uin-suska.ac.id/16746/1/Ringkasan buku Public sector gov LENY nOFIANTI.pdf](http://repository.uin-suska.ac.id/16746/1/Ringkasan%20buku%20Public%20sector%20gov%20LENY%20NOFIANTI.pdf)
- Rocha, A. (2012). *framework for a global quality evaluation of a website*.
- Yohana, N., & Yazid, T. P. (2014). *Pemanfaatan Website Pemerintah Kota Pekanbaru Dalam Mewujudkan Good Governance*. *Jurnal Masyarakat Telematika Dan Informasi*, 5(2), 153–168