

**PENGARUH KUALITAS WEBSITE
HTTPS://ASAHANDAK.GO.ID TERHADAP KEPUASAN
 PENGGUNA
(Survei Pada Masyarakat Kota Kisaran,Kabupaten
 Asahan,Sumatera Utara)**

SKRIPSI

Oleh:

**DAUD BONAR HOLONG NAINGGOLAN
1971650027**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2023**

**PENGARUH KUALITAS WEBSITE
HTTPS://ASAHANDAK.GO.ID TERHADAP KEPUASAN
 PENGGUNA
(Survei Pada Masyarakat Kota Kisaran, Kabupaten Asahan,
Sumatera Utara)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana
Ilmu Komunikasi (S.Ikom) Pada Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Kristen Indonesia

Oleh:

DAUD BONAR HOLONG NAINGGOLAN

1971650027



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2023**



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta, 13630 Indonesia.
Telp. (021)-8092425, 8009190. Psw. 3461. Faks (021) 80886884
Email: fisipol@uki.ac.id, sekretariaffisipol@gmail.com. Homepage: <https://www.uki.ac.id>

PENYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Daud Bonar Holong Nainggolan

NIM : 1971650027

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Website [Https://asahankab.go.id](https://asahankab.go.id) Terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Masyarakat Kota Kisaran, Kabupaten Asahan, Sumatera Utara)” adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini dianggap batal.

Jakarta, 04 Juli 2023



Daud Bonar Holong Nainggolan



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta, 13630 Indonesia.
Telp. (021)-8092425, 8009190. Psw. 3461. Faks (021) 80886884
Email: fisipol@uki.ac.id sekretariatfisipol@gmail.com. Homepage: <https://www.uki.ac.id>

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**PENGARUH KUALITAS WEBSITE [HTTPS://ASAHANDAK.GO.ID](https://ASAHANDAK.GO.ID) TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA**

(Survei Pada Masyarakat Kota Kisaran, Kabupaten Asahan, Sumatera Utara)

Oleh:

Nama : Daud Bonar Holong Nainggolan

NIM : 1971650027

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Telah dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir dan sudah diperiksa dan setujui guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu/ pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kristen Indonesia,

Jakarta, 04 Juli 2023

Menyetujui:

Pembimbing

(Marshelia Gloria Narida, S.S., M.A.)

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi

(Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom.)

Dekan Fakultas
Ilmu Sosial dan Politik

(Dr. Verdinand Robertua, S. Sos, M.Soc, Sc.)



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta, 13630 Indonesia.
Telp. (021)-8092425, 8009190. Psw. 3461. Faks (021) 80886884
Email: fisipol@uki.ac.id, sekretariatfisipol@gmail.com. Homepage: <https://www.uki.ac.id>

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada 04 Juli 2023 telah diselenggarakan Sidang Tugas Akhir untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

Nama : Daud Bonar Holong Nainggolan
NIM : 1971650027
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Website [Https://asahankab.go.id](https://asahankab.go.id) Terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Masyarakat Kota Kisaran, Kabupaten Asahan, Sumatera Utara)” oleh tim penguji yang terdiri dari:

	Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1	Dr. Melati Mediana Tobing, ST., S.I.Kom., M.Si	Sebagai Ketua	
2	Singgih Sasongko, S.I.P., M.Si.	Sebagai Anggota	
3	Marshelia Gloria Narida, S.S., M.A	Sebagai Anggota	

Jakarta, 04 Juli 2023



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta, 13630 Indonesia.
Telp. (021)-8092425, 8009190. Psw. 3461. Faks (021) 80886884
Email: fisipol@uki.ac.id, sekretariaffisipol@gmail.com. Homepage: <https://www.uki.ac.id>

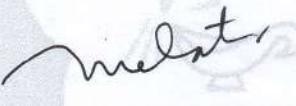
PERSETUJUAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR

Nama : Daud Bonar Holong Nainggolan
NIM : 1971650027
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Peminatan : Public Relations
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Website <Https://asahankab.go.id>
Terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Masyarakat Kota Kisaran, Kabupaten Asahan, Sumatera Utara)

Telah memperbaiki Skripsi sesuai dengan petunjuk dari Tim Pengaji dalam Sidang Ujian Skripsi sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Hasil Ujian Skripsi" pada tanggal 03 Juli 2023.

Jakarta, 04 Juli 2023
Menyetujui:

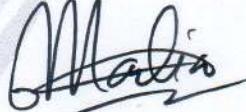
Ketua Sidang/Pengaji I


(Dr. Melati Mediana Tobing, ST.,
S.I.Kom., M.Si)

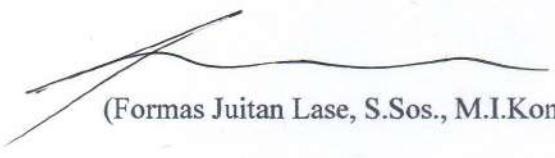
Pengaji II


(Singgih Sasongko, S.I.P.,
M.Si)

Pengaji III


(Marshelia Gloria Narida,
S.S., M.A.)

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi


(Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom)



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta, 13630 Indonesia.
Telp. (021)-8092425, 8009190. Psw. 3461. Faks (021) 80886884
Email: fisipol@uki.ac.id, sekretariaffisipol@gmail.com. Homepage: <https://www.uki.ac.id>

Pernyataan dan Persetujuan Publikasi Tugas Akhir

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Daud Bonar Holong Nainggolan
NIM : 1971650027
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenis Tugas Akhir : Skripsi
Judul : Pengaruh Kualitas Website [Https://asahankab.go.id](https://asahankab.go.id) Terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Masyarakat Kota Kisaran, Kabupaten Asahan, Sumatera Utara)

Menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Tugas akhir tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Saya memberikan Hak Noneksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundungan-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Jakarta, 04 Juli 2023
Yang Menyatakan



8B494ALX088141728

Daud Bonar Holong Nainggolan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus karena telah memberikan kasih dan setia-Nya yang tiada akhir sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Website <Https://asahankab.go.id> (Survei masyarakat kabupaten asahan,Sumatera Utara)”. Penulisan skripsi ini dilakukan dengan tujuan memenuhi salah satu syarat menyandang gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom) Universitas Kristen Indonesia. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan,bimbingan,dan penjelasan dari berbagai pihak ,tidak mudah bagi penulis menyelesaikan skripsi ini. Banyak rintangan dan hambatan yang dihadapi penulis selama proses penulisan skripsi,namun Puji Tuhan semua dapat teratasi.Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, adanya saran dan kritik yang membangun tentu akan sangat penulis hargai.Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak

Oleh sebab itu penulis hendak mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi kepada saya baik dalam doa,daya,dan dana :

1. Orang tua, kak Citra Hayati, kak Hanna yang selalu memberikan semangat dan dukungan penuh kepada peneliti
2. Marshelia Gloria Narida,S.S.,M.A selaku Dosen Pembimbing Skripsi
3. Melati Mediana Tobing,ST.,S.I.Kom.,M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik
4. Formas Juitan Lase,S.Sos.,M.I.Ikom sebagai Kaprodi Ilmu Komunikasi

5. Pasangan Peneliti, Lisbet yang selalu memberikan semangat serta menemani peneliti mengerjakan skripsi
6. Teman-teman seperjuangan peneliti yang selalu menjadi teman bertukar informasi selama penyusunan skripsi

Jakarta, 4 Juni 2023

Penulis



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PEN.GUJI TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR SKRIPSI.....	v
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	14
1.3. Tujuan Penelitian	14
1.4. Manfaat Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1. Kepuasan Pengguna	16
2.2. Informasi	17
2.2.1. Fungsi Informasi.....	18
2.2.2. Nilai Informasi	19
2.2.3 Kualitas Informasi	20
2.2.4. Kebebasan Informasi	21
2.3. Keterbukaan Informasi Publik	21
2.4. Fungsi Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.....	22
2.5. Definisi <i>Website</i>	23
3.5.1. Jenis-jenis <i>Website</i>	24
3.5.2. Unsur-unsur <i>Website</i>	25
3.5.3. Manfaat <i>Website</i>	25
3.5.4. Kualitas <i>Website</i>	26
2.6. Dimensi Kualitas <i>Website</i>	26
2.7. Kualitas Pelayanan.....	27
2.8. Kerangka Teoritis	28
2.9. Teori Integrasi Informasi.....	28
2.10. Hipotesis.....	30

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1. Paradigma Penelitian	31
3.2. Pendekatan Penelitian	31
3.3. Metode Penelitian	32
3.4. Populasi dan sampel.....	33
3.5. Sumber Data	34
3.5.1. Data Primer	34
3.5.2. Data Sekunder	34
3.6. Metode Pengumpulan Data	35
3.6.1. Kuesioner	35
3.6.2. Observasi Tidak Terstruktur	35
3.7. Oprasionalisasi Konsep	36
3.8. Teknik Analisis dan Interpretasi Data.....	38
3.9. Keabsahan Data	39
3.9.1. Uji Validitas	39
3.9.2. Uji Reliabilitas.....	40
3.9.3. Uji Linieritas	41
BAB IV HASIL PENELITIAN	42
4.1. Gambaran Umum Populasi	42
4.2. Pembahasan	44
4.2.1. Karaktersitek Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.2.2. Karakteristik Responden Bedasarkan Usia	44
4.2.3. Karakteristik Responden Bedasarkan Status Pekerjaan ..	45
4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal Kecamatan.....	45
4.3. Hasil Pengolahan Penelitian	48
4.3.1. Kualitas Website Https://asahankab.go.id X (<i>Usability</i>) .	48
4.3.2. Information Quality (kualitas Informasi)	53
4.3.3. Kualitas Layanan Interaksi (<i>Service Intercation Quality</i>)	58
4.3.4. Variabel Y Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfification</i>)	62
4.4. Hasil Uji Statistik.....	63
4.4.3. Uji Validitas	63
4.4.4. Uji Reliabilitas.....	64
4.4.5. Uji Linieritas ..	65
4.4.6. Analisis Regresi Linear Sederhana.....	65
4.4.7. Uji Korelasi	67
4.4.8. Uji Mean	68
4.5. Pembahasan	69
BAB V PENUTUP.....	71
5.1. Kesimpulan.....	71

5.2. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN	76



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Jumlah Populasi Masyarakat Kabupaten Asahan 2022	2
Gambar 1. 2	Persentasi Penduduk Bekerja Menurut Lapangan Pekerjaan Utama Agustus 2020 – Agustus 2021.....	2
Gambar 1. 3	Jumlah Penduduk Bekerja Menurut Status Pekerjaan Utama dan Kegiatan Formal/Informasi Agustus 2020 – 2021.....	3
Gambar 1. 4	Acara Anugerah Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2022 Sumatera Utara	6
Gambar 1. 5	Penyerahan Penganugerahan Gubernur Sumatera Utara Kepada Wakil Bupati Asahan	7
Gambar 1. 6	Speed Test Kecepatan Internet di Kecamatan Kota Kisaran Timur.....	9
Gambar 4. 1	Populasi Penduduk Kabupaten Asahan.....	42
Gambar 4. 2	Kantor Dinas Komunikasi Informasi Kabupaten Asahan	42
Gambar 4. 3	Kantor Dinas Bupati Asahan	43

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 2. 1	Kriteria Indeks Kepuasan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1	Kriteria Responden.....	33
Tabel 3. 2	Oprasionalisasi Konsep	36
Tabel 4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	45
Tabel 4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	45
Tabel 4.5.	QP 1	48
Tabel 4.6.	QP 2	48
Tabel 4.7.	QP 3	49
Tabel 4.8.	QP 4	49
Tabel 4.9.	QP 5	50
Tabel 4.10.	QP 6	51
Tabel 4.11.	QP 7	51
Tabel 4.12.	QP 8	52
Tabel 4.13.	QI 1	53
Tabel 4.14.	QI 2	54
Tabel 4.15.	QI 3	54
Tabel 4.16.	QI 4	55
Tabel 4.17.	QI 5	56
Tabel 4.16.	QI 6	56
Tabel 4.17.	QI 7	57
Tabel 4.18.	QS 1	58
Tabel 4.19.	QS 2	58
Tabel 4.20.	QS 3	59
Tabel 4.20.	QS 4	60
Tabel 4.21.	QS 5	60
Tabel 4.22.	QS 6	61

Tabel 4.23. QS 7	61
Tabel 4.24. Kepuasan Pengguna.....	62
Tabel 4.25. Uji Validitas	63
Tabel 4.26. Uji Reliabilitas X.....	64
Tabel 4.27. Uji Reliabilitas Y	64
Tabel 4.28. Uji Linearitas	65
Tabel 4.29. Uji Regresi Linier Sederhana	66
Tabel 4.30. Uji Coeffisien Linier Sederhana.....	66
Tabel 4.31. Uji Koefisien Determinasi	67
Tabel 4.32. Uji Korelasi	67
Tabel 4.33. Uji Mean	68



ABSTRAK

- A. Daud Bonar Holong Nainggolan
- B. FISIPOL/ Ilmu Komunikasi / Public Relation
- C. ii-xv Halaman huruf + 1-71 Halaman angka + 71
- D. Marshelia Gloria Narida,S.S.,M.A
- E. Pengaruh Kualitas *Website* <Https://asahankab.go.id> Terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Masyarakat Kota Kisaran,Kabupaten Asahan,Sumatera Utara)

Salah satu kabupaten di Provinsi Sumatera Utara adalah Asahan yang memiliki luas wilayah 3.733,97 km², 25 kecamatan, 149 desa, dan 27 kelurahan, dengan jumlah penduduk 777.626 jiwa. Menurut Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Semua informasi publik terbuka dan dapat diakses oleh semua pengguna informasi publik. Pengecualian terhadap informasi publik sangat ketat dan terbatas. Semua informasi publik harus dapat diakses dengan cepat, mudah, murah dan tepat waktu oleh semua pemohon; dan semua informasi rahasia dijaga kerahasiaannya. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 dilaksanakan oleh semua lembaga negara dan diawasi oleh Komisi Informasi Pusat. *Website* Pemkab Asahan, <http://asahankab.go.id>, meraih penghargaan kategori “Informatif” Penghargaan Keterbukaan Informasi dari Komisi Informasi Provinsi Sumatera Utara. Namun, dengan mempertimbangkan target informasi yang diberikan oleh Pemkab Asahan yaitu masyarakat, *website* Pemda harus dievaluasi apakah masyarakat puas atau tidak puas. Kajian ini tujuanya untuk mengetahui pengaruh kualitas *website* pemerintah kota kabupaten asahan terhadap penggunanya. Penelitian ini memakai metodologi penelitian kuantitatif, metodologi kuantitatif, dan observasi tidak terstruktur serta kuesioner untuk pengumpulan data. Hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya 85,3% masyarakat sangat puas dengan kualitas penggunaan, kualitas informasi 84,5% dan kualitas layanan 91%, yang diberikan di *website* Pemkab Asahan <http://asahankab.go.id>. Temuan studi ini digunakan oleh peneliti untuk membuat rekomendasi kepada pengelola situs web pemerintah kabupaten Asahan tentang bagaimana menjaga situs web informasi dan layanan informasi dengan standar yang tinggi.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Kualitas *Website*, Kualitas Informasi

ABSTRACT

- A. *Daud Bonar Holong Nainggolan (1971650027)*
- B. *FISIPOL / Communication Science / Public Relation*
- C. *Ii-xv Page of latters + 1-71 page of number + 71- Page of Attachment*
- D. *Marselia Gloria Narida,S.S.,M.A*
- E. *The Influence Of Website Quality <Https://asahankab.go.id> on User Satisfaction (Survey of the People of Kota Kisaran, Asahan Regency, North Sumatra)*

One of the districts in North Sumatra Province is Asahan which has an area of 3,733.97 km², 25 sub-districts, 149 villages and 27 sub-districts, with a population of 777,626 people. According to Law Number 14 of 2008 concerning Public Information Disclosure, all public information is open and accessible to all users of public information. Exceptions to public information are strict and limited. All public information must be accessible quickly, easily, inexpensively and in a timely manner by all applicants; and all confidential information is kept strictly confidential. Law Number 14 of 2008 is implemented by all state institutions and supervised by the Central Information Commission. Asahan Regency Government's website, <http://asahankab.go.id>, won an award in the "Informative" category of Information Disclosure Award from the Information Commission of North Sumatra Province. However, taking into account the target information provided by the Asahan Regency Government, namely the community, the Pemda website must be evaluated whether the community is satisfied or dissatisfied. This study aims to determine the level of user satisfaction with the quality of the Asahan Regency Government website as well as the quality of information and quality of services provided. This research uses quantitative research methodology, quantitative methodology, and unstructured observation and questionnaires for data collection. The results of the study show that 85.3% of the public are very satisfied with the quality of use, 84.5% information quality and 91% service quality, which are provided on the Asahan Regency Government website <http://asahankab.go.id>. The findings of this study were used by researchers to make recommendations to Asahan district government website managers on how to maintain a high standard of information and information service websites.

Keywords: *User Satisfaction, Website Quality, Information Quality*