

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pemerintah Kabupaten Asahan di Provinsi Sumatera Utara ialah salah satu pemerintah setingkat kabupaten dengan ciri budaya melayu yang masih dijunjung tinggi. Awal mula masuknya kebudayaan melayu pertama kali di Asahan datang dari perjalanan Sultan Aceh “Sultan Iskandar Muda” yang menikahi putri dari Raja Simargolang, hasil dari pernikahan melahirkan seorang anak yaitu Abdul Jalil dan menjadi awal mula terbentuknya pemerintahan kesultanan di Asahan. Kabupaten asahan juga menjadi salah satu daerah bekas penjajahan belanda , uniknya daerah ini memiliki banyak peninggalan-peninggalan bekas jajahan belanda seperti kantor pos (post,telegraaf Zegel Kantoor te Kisaran, Stasiun Kerea Api (*Het Spoorwegstation Van de Deli Spoorweg Maatschappij*), jalan raya kisaran (*Hoofstaat te Kisaran ,Sumatra’s Oostkuts Asahan*),rumah sakit Chatarina perkebunan Belanda-Amerika ,Kantor PT.Bakrie Sumatera Plantation, Lapangan Golf, Pabrik karet, kebun karet dan kuburan belanda yang hampir seluruh peninggalan belanda di asahan berada di Kota kisaran.

Wilayah Asahan terbentuk pada tahun 1945 dengan wilayah administrasi dibagi menjadi 5 bagian,kemudian pada 15 maret 1946 diadakan penyempurnaan struktur pemerintahan menjadi Kabupaten Asahan dengan luas daerah 3733.97Km². Pada saat ini kabupaten asahan memiliki 25 kecamatan dan 149 desa serta 27 kelurahan. Jumlah populasi masyarakat Kabupaten Asahan berada di posisi kelima dengan jumlah penduduk terbesar di provinsi Sumatera Utara dengan posisi pertama ditempati oleh kota medan,kabupaten simalungun,langkat dan deli serdang.Menurut data yang bersumber dari buku Catalog Kabupaten Asahan Dalam Angka (2022) yang dipublikasikan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) daerah Kabupaten Asahan memilki 777.626 dengan luas daerah Kabupaten 3.733,97Km² sehingga memilki kepadatan penduduk sebesar 208,31 dimana laju

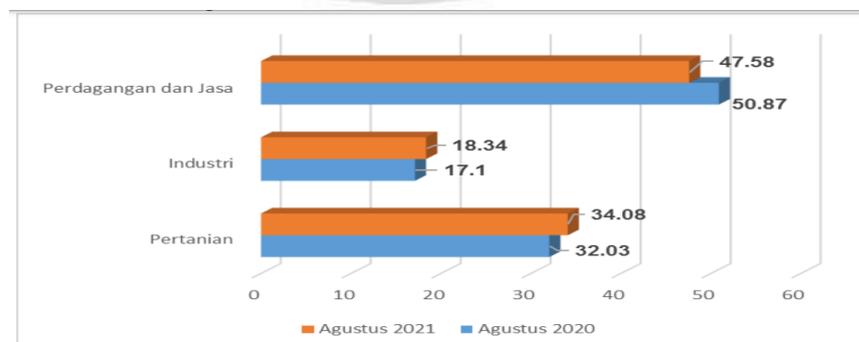
pertumbuhan penduduk dari tahun 2021-2022 sebesar 1,33% .(Badan Pusat Statistik [BPS] Asahan.2022)

Gambar 1. 1 Jumlah Populasi Masyarakat Kabupaten Asahan 2022

Kecamatan	Penduduk			Rasio Jenis Kelamin
	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah	
B.P Mandoge	17.911	17.164	35.075	104,35
Bandar Pulau	12.277	11.646	23.923	105,42
Aek Songsongan	9.170	8.880	18.050	103,27
Rahuning	10.227	9.887	20.114	103,44
Pulau Rakyat	17.945	17.773	35.718	100,97
Aek Kuasan	13.216	12.723	25.939	103,87
Aek Ledong	10.588	10.056	20.644	105,29
Sei Kepayang	9.907	9.550	19.457	103,74
Sei Kepayang Barat	7.639	7.426	15.065	102,87
Sei Kepayang Timur	4.963	4.659	9.622	106,53
Tanjung Balai	21.477	20.498	41.975	104,78
Simpang Empat	23.922	23.298	47.220	102,68
Teluk Dalam	9.806	9.563	19.369	102,54
Air Batu	23.468	22.927	46.395	102,36
Sei Dadap	18.598	17.934	36.532	103,70
Buntu Pane	12.434	12.357	24.791	100,62
Tinggi Raja	10.264	9.913	20.177	103,54
Setia Janji	6.491	6.381	12.782	101,72
Meranti	11.891	11.967	23.858	99,36
Pulo Bandring	17.234	16.715	33.949	103,10
Rawang Panca Arga	10.194	9.925	20.119	102,71
Air Joman	29.410	28.723	58.133	102,39
Silau Laut	12.864	12.530	25.394	102,67
Kisaran Barat	30.532	30.192	60.724	101,13
Kisaran Timur	40.964	41.547	82.511	98,60
Asahan	393.392	384.234	777.626	102,38

Sumber : <https://portal.asahankab.go.id/kependudukan/>

Gambar 1. 2 Persentasi Penduduk Bekerja Menurut Lapangan Pekerjaan Utama Agustus 2020 – Agustus 2021

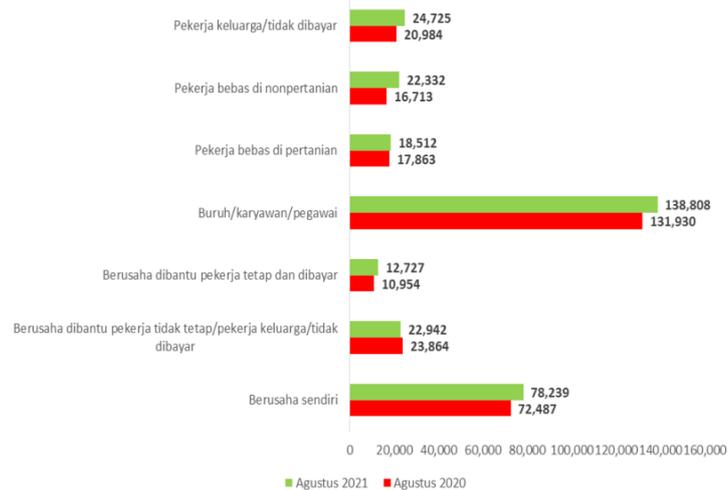


Keterangan: Penghitungan dengan menggunakan penimbang hasil proyeksi penduduk SUPAS 2015

Sumber : <http://asahankab.bps.go.id>

Pada gambar 1.1 Menggambarkan keadaan Ketenagakerjaan Kabupaten Asahan Agustus 2021, terdapat masyarakat yang bekerja pada sektor perdagangan dan jasa pada tahun 2020 sebesar 50,87% turun pada 2021 menjadi 47,58%, lalu masyarakat yang bekerja di sektor pertanian pada 2020 sebesar 32,03% naik pada 2021 menjadi 34,08% , dan masyarakat yang bekerja di sektor industri pada 2020 17,1% naik menjadi 18,34%. (BPS Asahan,2022)

Gambar 1. 3 Jumlah Penduduk Bekerja Menurut Status Pekerjaan Utama dan Kegiatan Formal/Informasi Agustus 2020 – 2021



Sumber: <http://asahankab.bps.go.id>

Pada gambar 1.2. terdapat 7 kategori bidang pekerjaan formal/informal yang ada di Kabupaten Asahan dengan pekerjaan terbanyak pada kategori buruh/karyawan/pegawai sebanyak 138.808 jiwa, kategori berusaha sendiri sebanyak 78.239 jiwa, kategori pekerja keluarga/tidak dibayar sebanyak 23.725 jiwa, kategori berusaha dibantu pekerja tidak tetap/pekerja keluarga/tidak dibayar sebanyak 22.942 jiwa, kategori pekerja bebas di nonpertanian sebanyak 22.332 jiwa, kategori pekerja bebas pertanian sebanyak 18.512 jiwa, dan kategori berusaha dibantu pekerja tetap dan dibayar sebanyak 12.727 jiwa. (BPS Asahan 2022).

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang di akses pada *website* diskominfo berisi :

“Semua informasi publik bersifat publik dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi publik tersebut. Pengecualian informasi publik sangat ketat dan terbatas, dan informasi publik harus cepat, tepat waktu, murah, dan tersedia bagi pemohon informasi publik. Membangun kepercayaan publik kepada pemerintah nasional dengan menanggapi isu-isu informasi publik secara lebih terbuka dan memberikan informasi yang akurat, tepat waktu, dan akurat melalui Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) dan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik Sebagai pihak, publik bergantung pada pemerintah. . Tujuan undang-undang ini adalah untuk memastikan perencanaan pembuatan kebijakan publik dan proses pengambilan keputusan publik, hak warga negara untuk mengetahui alasan pengambilan keputusan publik, mendorong partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan publik, dan mendorong pembuatan kebijakan publik. Warga negara berperan aktif dalam membentuk masyarakat dan memberdayakan masyarakat dalam mengelola lembaga-lembaga publik yang baik. , Mewujudkan penyelenggaraan administrasi yang transparan, efektif dan efisien, meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi pada lembaga publik, serta mewujudkan pelayanan informasi yang berkualitas”.(Kominfo.go.id)

Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan Pada Instansi Pemerintah”, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (2011):

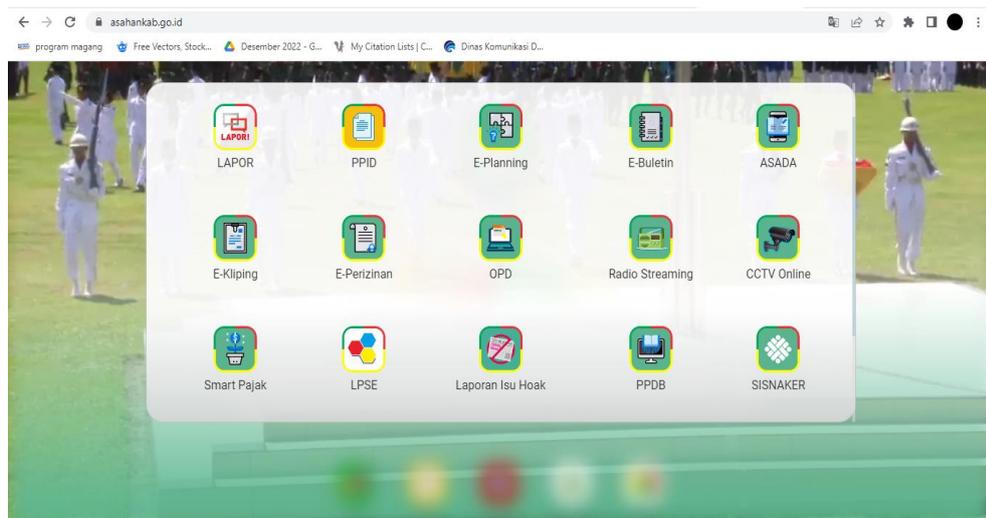
“kehumasan instansi pemerintahan melakukan komunikasi dua arah atau Saling komunikasi antara instansi pemerintah dan masyarakat untuk menciptakan rasa saling pengertian untuk mencapai tujuan bersama, meningkatkan arus informasi dan akses publik, serta meningkatkan koordinasi sosialisasi informasi tentang kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh pemerintah, dan membangun citra positif bagi pemerintah di mata masyarakat umum”.(menpan.go.id)

Media yang digunakan oleh Pemerintah Kabupaten Asahan untuk menjalankan Undang-Undang No.14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) dengan melalui *website* <https://portal.asahankab.go.id> yang dibuat pada tahun 2016 oleh pemerintah Kabupaten Asahan dengan memuat informasi sejarah Kabupaten

Asahan, infrastruktur, kesehatan, pertanian, perikanan, peternakan profil pejabat daerah, prestasi dan penghargaan yang terdapat pada menu profil *website*, dan juga memuat struktur organisasi, visi misi, program strategis, dan potensi wisata di daerah Kabupaten Asahan.

Gambar : 1.1 Tampilan menu layanan pada *website*

<https://asahankab.go.id>



Sumber : <https://asahankab.go.id>

Terdapat layanan yang berada pada *website* ini yaitu layanan berita dari tahun 2016 hingga saat ini, dalam *website* tersebut terdapat beberapa layanan publik seperti layanan aspirasi/pengaduan online rakyat, PPID, E-planing, E-Bulletin, ESADA, *E-Kliping*, Perizinan, OPD, Radio *streaming*, CCTV online, *smart* pajak, LPSE, laporan isu *hoax*, SISNAKER, Asahan Go Wisata dan Asahan Dalam Angka. (<https://portal.asahanka.go.id/profil>).

Dinas Komunikasi dan Informatika atau biasanya di singkat DISKOMINFO daerah Kabupaten Asahan yang menjadi badan pengelola Media Informasi Publik yang berbasis *website* dengan domain <https://portal.asahankab.go.id> dibentuk sebagai pelaksanaan Peraturan Daerah (PERDA) nomor 7 tahun 2016 berfungsi sebagai pusat pertukaran informasi untuk masyarakat umum. Ini juga merupakan indikasi yang jelas bahwa pemerintah Asahan sedang mengambil langkah-langkah untuk memajukan kepentingannya di bidang teknologi informasi, media elektronik, dan

analisis statistik. Alhasil, DISKOMINFO Asahan telah menjadikan situs webnya sebagai sumber informasi publik untuk membantu masyarakat umum mempelajari berbagai inisiatif pemerintah dan melaksanakan program penjangkauan publik. (Prastiwi, N. A. Kholil & Sumanti, S.T, 2022. h. 260)

Dari monitoring dan evaluasi yang telah Komisi Informasi Pusat lakukan, badan publik pelaksana Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 mengenai Keterbukaan Informasi Publik mendapatkan Penghargaan Keterbukaan Informasi Publik setiap tahunnya. Penghargaan Keterbukaan Informasi Publik diberikan kepada 372 entitas publik dalam 7 kategori organisasi pemerintah, antara lain organisasi Kementerian, pemerintah Provinsi, organisasi Negara dan organisasi yang bukan bagian dari kementerian, lembaga non struktural, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), universitas negeri, dan partai politik. (<http://pu.go.id>). Pada 22 Desember 2022, Komisi Informasi Provinsi Sumatera Utara menetapkan Kabupaten Asahan sebagai Informatif. Kantor Gubernur Sumatera Utara, aula Raja Inal Siregar, menjadi tuan rumah acara penghargaan tersebut. Penghargaan diserahkan kepada Wakil Bupati Asahan Taufik Zainal Abidin, S.Sos, M.Si. Gubernur Sumut Edy Rahmadi. (<http://portal.asahankab.go.id>)

Gambar 1. 4 Acara Anugerah Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2022 Sumatera Utara



Sumber: <http://portal.asahankab.go.id>

Gambar 1. 5 Penyerahan Penganugerahan Gubernur Sumatera Utara Kepada Wakil Bupati Asahan



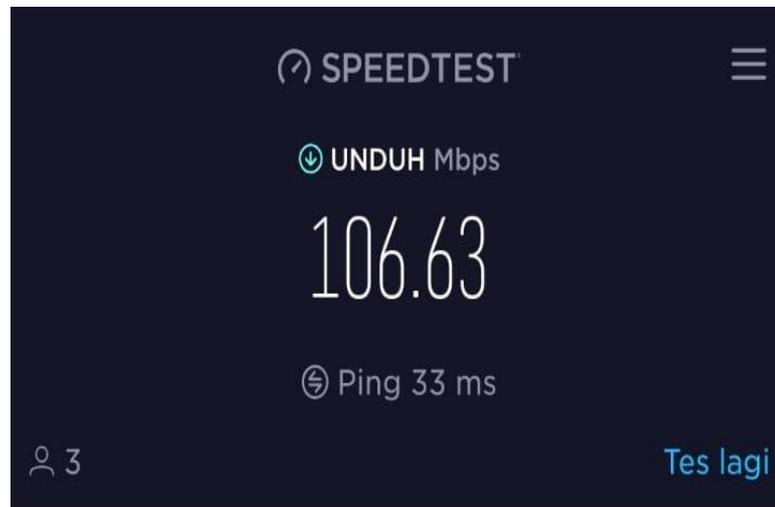
Sumber: <http://portal.asahan.go.id>

Namun sebaiknya suatu *website* milik pemerintah kabupaten dapat diukur dari puas atau tidaknya masyarakat dalam menggunakan *website* tersebut, karena masyarakat merupakan pihak yang menjadi sasaran pemerintah Kabupaten Asahan dalam menyediakan layanan informasi. Aparatur birokrasi dituntut untuk bertanggung jawab dan senantiasa bekerja untuk meningkatkan mutu pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang petunjuk umum penyelenggaraan pelayanan publik, meliputi prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kualifikasi pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan dalam menerima pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan, biaya pelayanan. Untuk menentukan keefektifan pelayanan publik dipertimbangkan kepuasan masyarakat yang sebesar-besarnya, baik secara kualitatif maupun kuantitatif. Menurut Atmaja (2018), kepuasan publik adalah perasaan senang atau kecewa seseorang akibat suatu kegiatan, hasil atau pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan.(h.13).

Informasi sangat penting untuk mengembangkan gagasan, ide, dan keputusan serta berfungsi sebagai alat untuk menilai sikap. Menurut Kelly (2011) “Informasi Ini adalah data yang telah diubah menjadi bentuk yang berguna bagi penerimanya dan dapat digunakan untuk mengambil keputusan sekarang atau di masa depan”(h.10). Selain itu, pendapat Carlos Coronel dan Steven Morris (2016) “Informasi ialah produk akhir dari pemrosesan data mentah untuk menghasilkan hasil”.(h.2). Seperti yang dapat disimpulkan dari pandangan para ahli, informasi tercipta ketika data mentah diolah menjadi informasi yang dapat dipahami oleh penerimanya. Jika informasi akurat, bebas dari kesalahan, dan secara jelas mengungkapkan maksud dan tujuan dari informasi tersebut, maka dapat dikatakan kualitasnya sangat baik. Se jauh mana informasi itu komprehensif, akurat, dan aman dapat digunakan untuk menentukan apakah itu akurat. Informasi dianggap berkualitas tinggi jika dapat relevan dan berguna untuk setiap pengguna, dan tidak boleh diproduksi terlalu cepat setelah proses pengolahan data karena tidak akan begitu berharga. (Wahyono.T.2004,h.2)

Penelitian ini akan dilakukan dengan menyebarkan survei kepada masyarakat yang berada di Ibukota Kabupaten Asahan yaitu Kota Kisaran. Survei akan dilakukan di tiga kecamatan yaitu, kecamatan kota kota Kisaran Timur, Kota kisaran barat dan Rawang Panca Arga karena lokasi dari tiga kecamatan tersebut memiliki akses jalan yang sangat baik dan jarak yang saling berdekatan dengan rata-rata perjalanan yang di tempuh sekitar 7Km, dan pada ketiga kecamatan tersebut memiliki akses internet tercepat dengan nilai rata-rata 106 mbps dengan menggunakan provider Telkomsel .

Gambar 1. 6 Speed Test Kecepatan Internet di Kecamatan Kota Kisaran Timur



Sumber: Dokumentasi Peneliti.

Kota Kisaran yang memiliki Kecamatan Kota Kisaran Timur dan Kecamatan Kota Kisaran Barat sebagai dua kecamatannya menjadi Ibukota Kabupaten Asahan. Ada 13 kecamatan dan 143.253 penduduk. Kereta api sumatera utara dan jalan raya sumatera sama-sama melewati kota kisaran. Nama Kisaran diambil dari sebuah desa yang dikenal dengan jajaran naga dalam novel anak Legenda Naga Kisaran karya Bapak R. Sutrisman, M.E, S.Sos. (BPS,2022).

Berdasarkan apa yang telah ditemukan, peneliti ingin meneliti Kepuasan Pengguna Terhadap *Website* <http://asahankab.go.id> (Survei pada masyarakat kota kisaran,kabupaten asahan). Adapun penelitian terdahulu yaitu :

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

No	JUDUL PENELITIAN	OLEH	Hasil Penelitian
1	<p>“Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur (Vol 1 Edisi 2 Maret 2019)</p>	Suandi	<p>Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, maka diperoleh angka indeks sebesar 71,95 yang berada pada interval 62,51 – 81,25, sehingga kualitas pelayanan publik berada pada tingkat “B(Baik)”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Belitang secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan 14 unsur pelayanan yang diteliti, kesopanan dan keramahan petugas merupakan unsur dengan nilai indeks tertinggi dengan nilai IKM sebesar 75,17 dan berada pada tingkat baik. Sedangkan unsur dengan nilai indeks terendah yaitu unsur kemampuan petugas pelayanan dengan nilai IKM sebesar 66,83 dan berada pada tingkat baik. E.</p>

		<p>SARAN 1. Pelayanan Kantor Kecamatan Belitang tergolong baik. Untuk kedepannya maka, pelayanan yang diberikan dipertahankan atau jika mungkin dapat terus ditingkatkan agar menjadi lebih baik lagi.</p> <p>2. Unsur kesopanan dan keramahan petugas dengan nilai IKM tertinggi perlu dipertahankan.</p> <p>3. Kemampuan petugas pelayanan merupakan unsur dengan nilai IKM terendah dibandingkan dengan unsur lainnya, oleh karena itu Kantor Kecamatan Belitang harus berupaya untuk meningkatkan kemampuan petugas pelayanan.</p> <p>4. Kantor Kecamatan Belitang perlu untuk menambah jumlah petugas pelayanan agar proses pelayanan semakin baik dan cepat.</p> <p>5. Kantor Kecamatan Belitang perlu memberikan informasi pelayanan yang jelas kepada setiap masyarakat. Contohnya menunjukkan papan informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan pada setiap jenis</p>
--	--	---

			<p>pelayanan yang dapat dilihat langsung oleh masyarakat. 6. Kantor Kecamatan Belitang perlu menambah petugas keamanan agar masyarakat merasa aman ketika berada di kantor Kecamatan Belitang.</p>
2	<p>“Kajian Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Informasi Publik Online di Pemerintah Kota Banjarmasin” (20-02-2022) (Jurnal Kebijakan Pembangunan vol 13 no.2 2018)</p>	<p>Ahmad Zaky Maulana dan Dewi Siska</p>	<p>Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan kota Banjar masih sebesar 77,66 % dalam kategori kurang puas . Indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik berbasis online lingkup Pemerintah Kota Banjarmasin sebesar 71,66 dalam kategori kurang puas. Kondisi tersebut disebabkan sebagian pengguna mengalami permasalahan teknis pada saat mengakses <i>website</i>. Kepuasan pengguna terhadap update informasi, 64% kurang puas, 35% puas, dan 1% tidak puas. Kepuasan pengguna terhadap kecepatan akses, 79% kurang puas, 14% puas, dan 7% tidak puas. Kepuasan terhadap ketersediaan regulasi, 80% kurang</p>

			<p>puas, 10% puas, dan 10% tidak puas. Kepuasan pengguna terhadap tampilan <i>website</i>, 58% puas, 41% kurang puas, dan 1% tidak puas. Para pengguna umumnya memanfaatkan <i>website</i> tersebut 45% untuk kebutuhan update data/informasi, 24% kebutuhan penelitian dan 15% untuk pekerjaan atau tugas. Bidang yang paling sering diakses pengguna <i>website</i>, 45% berkaitan dengan regulasi/pemerintahan, 25% bidang pendidikan, 11% bidang sosial masyarakat, 9% bidang kesehatan, 1% bidang lingkungan hidup dan ekonomi, 6% bidang lainnya.</p>
3	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap DPMPTSP dan NAKER Kota Pangkal Pinang	Aning Kesuma Putri, Devi Valeriani, Dian Prihardini Wibawa, dan	<p>Hasil perhitungan CSI indeks dan analisa spider web pada kepuasan pelayanan perizinan masyarakat diketahui bahwa aspek realibity yang terdiri dari unsur persyaratan (U1), sistem, mekanisme dan prosedur (U2) dan aspek empaty terdiri dari waktu pelayanan (U3) dan</p>

		Nanang Wahyudi	perilaku pelayanan (U7) dinilai cukup puas bagi masyarakat. Sebaiknya penelitian tentang kepuasan bisa diperluas dengan metode lain dan ada unsur pertanyaan lainnya.
--	--	----------------	---

1.2. Rumusan Masalah

1. Berapa besar persentase kepuasan pengguna terhadap kualitas penggunaan *website* <https://asahankab.go.id> ?
2. Berapa besar persentase kepuasan pengguna terhadap informasi pada *website* <http://asahankab.go.id> ?
3. Berapa besar persentase kepuasan pengguna terhadap layanan interaksi pada *website* <http://asahankab.go.id> ?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Mengukur kualitas *website* <https://asahankab.go.id> berdasarkan penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan.
2. Mengukur tingkat kepuasan pengguna <https://asahankab.go.id>

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat akademis : Penelitian ini harapannya bisa berkontribusi berupa sumbangsih ilmu pengetahuan yang berkenaan tentang keterbukaan informasi publik, media online, kepuasan pengguna terhadap dan kualitas *website*.
2. Manfaat pragmatis : memberikan informasi kepada mahasiswa mengenai tingkat kepuasan pengguna pada *website* <https://asahankab.go.id> .

3. Manfaat sosial : memberikan informasi kepada mahasiswa dari hasil penelitian yang telah diselesaikan tentang kepuasan pengguna terhadap *website* pemerintah kabupaten sebagai media penyampai pesan.

