



CONTENT: JOURNAL OF COMMUNICATION STUDIES

Journal homepage: <https://talenta.usu.ac.id/cjcs>



Phenomenological Study: The Experience of the People of Langkat Regency in Accessing Public Information Through the langkatcab.go.id Website

Nur Jamiah Nasution^{*1}, Iskandar Zulkarnain¹

¹Universitas Sumatera Utara, Medan, 20155, Indonesia

*Corresponding Author: jamiahnst070803@gmail.com, iskandar.zulkarnain@usu.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Received 3 June 2025

Revised 11 November 2025

Accepted 17 November 2025

Available online 30 November 2025

E-ISSN: 3032-4440

How to cite:

Nasution, N. & Zulkarnain, I. (2025). Phenomenological Study: The Experience of the People of Langkat Regency in Accessing Public Information Through the langkatcab.go.id Website.

CONTENT: Journal of Communication Studies, 3(2), 13-20.
<https://doi.org/10.32734/cjcs.v3i02.21102>

ABSTRACT

This research is entitled "Phenomenological Study: The Experience of the People of Langkat Regency in Accessing Public Information Through the Website langkatcab.go.id". This study aims to find out how the experience of the people of Langkat Regency in accessing public information through the official government website, how people perceive the quality of information on the website, and what obstacles are experienced by the community. This research uses qualitative research methods with a phenomenological approach. The theory used in the research is the theory of Phenomenology by Alfred Schutz. The data collection techniques used were interviews, observation, and documentation. The results showed that people have diverse experiences in accessing information through the website langkatcab.go.id. Some people feel helped by the existence of this website, because it provides convenience in accessing information and saving time. However, some people experience difficulties in accessing this website due to age, education, and limited internet access. In addition, some people also feel that the information presented on this website is less complete and less detailed. This study also found that the motives of the community in accessing this website are to find information about government programs, regional news, and public services. The obstacles experienced by the community in accessing this website are limited internet access, a lack of understanding of technology, and a lack of socialization from the government.

Keywords: Public Experience, Public Information, Website, Phenomenology

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Studi Fenomenologi: Pengalaman Masyarakat Kabupaten Langkat Dalam Mengakses Informasi Publik Melalui Website langkatcab.go.id". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengalaman masyarakat Kabupaten Langkat dalam mengakses informasi publik melalui website resmi pemerintah, bagaimana masyarakat memandang kualitas informasi dalam website tersebut dan memahami apa hambatan yang dialami oleh masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Teori yang digunakan dalam penelitian adalah teori Fenomenologi oleh Alfred Schutz. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat memiliki pengalaman yang beragam dalam mengakses informasi melalui website langkatcab.go.id. Beberapa masyarakat merasa terbantu dengan adanya website ini, karena memberikan kemudahan dalam mengakses informasi dan menghemat waktu. Namun, ada juga masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengakses website ini, karena faktor usia, pendidikan, dan keterbatasan akses internet. Selain itu, beberapa masyarakat juga merasa bahwa informasi yang disajikan di website ini kurang lengkap dan kurang



This work is licensed under a Creative Commons
 Attribution-ShareAlike 4.0 International.
<http://doi.org/10.32734/register.v6i1.idarticle>

detail. Penelitian ini juga menemukan bahwa motif masyarakat dalam mengakses *website* ini adalah untuk mencari informasi tentang program pemerintah, berita daerah, dan layanan publik. Hambatan yang dialami masyarakat dalam mengakses *website* ini adalah keterbatasan akses internet, kurangnya pemahaman tentang teknologi, dan kurangnya sosialisasi dari pemerintah.

Kata Kunci: Pengalaman Masyarakat, Informasi Publik, *Website*, Fenomenologi

1. Pendahuluan

Pada era digital saat ini, pemerintah memiliki peran yang signifikan dalam menyediakan akses informasi publik secara cepat, akurat dan transparan. Nababan, S. (2020, h. 2), dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang akuntabel dan transparan, baik badan publik di tingkat daerah maupun tingkat pusat, semuanya dituntut untuk berkomitmen tinggi dalam melaksanakan undang-undang untuk menciptakan praktik demokratisasi dan *good governance* (UU No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik di Indonesia). Penyampaian informasi bertujuan agar masyarakat lebih mudah mendapatkan informasi tentang kebijakan, program, dan kegiatan pemerintah. Selain itu, masyarakat juga membutuhkan media yang cepat dan praktis untuk menyampaikan aspirasi atau pengaduan yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Wardah (dalam Yanti N, 2022, h.1). Salah satu media *online* yang dapat digunakan adalah *website* resmi pemerintah, yang diharapkan mampu menjadi sarana komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

Media *online* saat ini sudah banyak dimanfaatkan oleh berbagai lembaga. Lembaga - lembaga pemerintahan berupaya untuk mendorong terwujudnya *e-government*. *E-government* adalah suatu cara yang dapat dilakukan pemerintah dengan memanfaatkan teknologi dan komunikasi dalam pelayanan bagi masyarakat. Penggunaan *e-government* diharapkan bisa membawa manfaat dalam memberdayakan masyarakat melalui peningkatan akses informasi, meningkatkan layanan pemerintah kepada masyarakat dan memperbaiki pengelolaan pemerintahan yang lebih transparan dan efisien. Saat ini penerapan *e-government* dapat dilakukan dengan memanfaatkan media baru. Penggunaan media baru tersebut dapat melalui aplikasi maupun *website* (Prastiwi dkk, 2022, h. 2606). Pemerintah Kabupaten Langkat telah mengembangkan *e-government* secara bertahap dan terencana. *Website* pemerintah dibuat dengan tujuan untuk menciptakan keuntungan, seperti membangun citra positif pemerintah. Dengan citra yang baik, masyarakat diharapkan lebih sadar dan mau berpartisipasi aktif dalam pembangunan daerah. *Website* langkatkab.go.id menjadi salah satu sarana untuk mewujudkan transparansi dan akuntabilitas dalam pemerintahan Kabupaten Langkat. *Website* langkatkab.go.id berisi tentang profil daerah (sejarah, peta Langkat, lambang daerah), nama-nama dan struktur pemerintahan, program dan kegiatan- kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Langkat, dan masih banyak lagi.

Setiap warga negara berhak untuk memperoleh informasi publik, seperti yang dijelaskan dalam Undang-Undang Dasar Negara Tahun 1945 Pasal 28 F, yaitu setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak mencari, memiliki, memperoleh, mengolah dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia (Syahputra, 2019.h. 49). Masyarakat memiliki hak untuk mengakses informasi yang berkaitan dengan kebijakan, layanan, dan program pemerintah. Namun, meskipun informasi tersedia secara *online*, tidak semua lapisan masyarakat memiliki kemampuan dan pengetahuan untuk mengakses dan memanfaatkan informasi tersebut. Sementara itu, di kalangan masyarakat masih banyak masyarakat yang belum memahami apa itu informasi publik, hak dan kewajiban, apalagi pemahaman terhadap tata cara penyelesaian sengketa informasi di komisi internasional terlebih di pengadilan (Mustofa, S. 2020, h.16).

Berdasarkan jumlah penduduk di Kabupaten Langkat yang mencapai 1,11 juta jiwa, jumlah yang cukup besar tersebut tidaklah menjamin bahwa masyarakat akan sepenuhnya memanfaatkan *website* langkatkab.go.id untuk mengakses informasi. Dari data yang diperoleh dari *website* langkatkab.go.id, terlihat bahwa hanya sekitar 3,00 % perbulan dari masyarakat Langkat yang mengunjungi atau mengakses *website* tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara ketersediaan informasi publik secara *online* dengan kemampuan masyarakat untuk mengaksesnya. Selain itu, tingkat pemanfaatan *website* ini masih tergolong rendah jika dibandingkan dengan jumlah penduduk yang ada. Rendahnya angka akses pada *website* ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor, seperti keterbatasan literasi digital misalnya kurangnya pemahaman informasi masyarakat tentang cara penggunaannya, kecepatan akses, hambatan teknis seperti akses internet yang tidak merata, serta minimnya sosialisasi mengenai keberadaan dan manfaat dari *website* tersebut. Pengalaman masyarakat dalam mengakses informasi publik juga dapat memengaruhi pandangan mereka terhadap transparansi dan kinerja pemerintah. Jika masyarakat merasa kesulitan dalam mendapatkan informasi yang diperlukan, hal ini dapat menciptakan ketidakpuasan terhadap pemerintah.

Berdasarkan kondisi eksisting yang telah dijabarkan diatas, terlihat bahwa meskipun Kabupaten Langkat telah memiliki *website* resmi langkatkab.go.id sebagai sarana penyedia informasi publik dan media komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, pemanfaatannya masih belum optimal. Rendahnya tingkat kunjungan masyarakat, keterbatasan literasi digital, serta minimnya sosialisasi mengenai keberadaan dan fungsi website tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan pemerintah dalam mewujudkan transparansi informasi dengan realitas di lapangan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian mengenai hal ini, peneliti akan menggunakan pendekatan fenomenologi untuk menggali secara mendalam mengenai bagaimana masyarakat Kabupaten Langkat merasakan, memahami, dan bereaksi terhadap pengalaman mereka dalam mengakses *website* ini. Apakah *website* tersebut benar-benar mendukung kebutuhan masyarakat dalam memperoleh informasi publik, atau justru menjadi kendala karena desain, bahasa, atau kontennya tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

2. Metodologi Penelitian

Creswell J. (dalam Sugiyono, 2023, h. 2) menyatakan bahwa metode penelitian adalah proses yang melibatkan pengumpulan data, analisis, dan interpretasi sesuai dengan tujuan penelitian. Pujileksono (2016, h. 4) metode penelitian adalah sekumpulan aturan, program, dan prosedur yang digunakan oleh orang-orang dalam bidang ilmu tertentu. Ini juga merupakan kajian teori atau ilmu yang membahas cara melakukan penelitian. Metode kualitatif adalah metode yang digunakan dalam penelitian ini. Menurut Sugiyono (2023, h.17), metode kualitatif sering disebut juga sebagai metode naturalistik karena pelaksanaannya dilakukan dalam situasi yang alami tanpa adanya manipulasi kondisi. Metode ini pada awalnya dikenal sebagai metode etnografi, karena banyak diterapkan dalam penelitian yang berkaitan dengan budaya. Disebut kualitatif karena data yang dikumpulkan dan dianalisis bersifat deskriptif dan mendalam. Pendekatan ini digunakan untuk menggali makna serta memahami fenomena secara lebih komprehensif, dengan data yang diperoleh melalui berbagai teknik pengumpulan (triangulasi), dianalisis secara induktif, dan hasil akhirnya lebih menekankan pada pemahaman makna daripada pembuatan generalisasi (Sugiyono, 2023, h.18).

Adapun jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan fenomenologi yaitu suatu penelitian yang menjabarkan atau mendeskripsikan tentang sebuah fenomena atau pengalaman yang terjadi atau dialami oleh seseorang. Creswell J. (dalam Santoso dkk, 2021, h.56). Studi fenomenologi ini dilakukan dengan tujuan untuk mencari arti dari pengalaman hidup yang dialami oleh seseorang. Oleh karena itu, penelitian ini berusaha untuk memperoleh informasi mengenai bagaimana pengalaman dan apa hambatan masyarakat Kabupaten Langkat dalam mengakses informasi publik melalui *website* langkatkab.go.id. Metode penelitian ini dipilih karena tujuan penelitian adalah untuk menggali dan memahami pengalaman subjek penelitian, yaitu masyarakat Kabupaten Langkat, dalam mengakses informasi publik melalui *website* langkatkab.go.id. Fenomenologi berfokus pada makna subjektif dari pengalaman hidup seseorang, bukan pada angka atau data statistik. Dengan kata lain, metode fenomenologi dipilih karena dapat menjawab rumusan masalah yang bersifat makna dan pengalaman manusia secara langsung, bukan sekadar menjelaskan hubungan antar variabel seperti pada penelitian kuantitatif.

Subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Langkat yang mengakses informasi publik. Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Lenaini (2021, h 34) *purposive sampling* merupakan jenis sampling non-random di mana peneliti memastikan pemilihan ilustrasi dengan menetapkan karakteristik khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian, sehingga diharapkan mampu memberikan jawaban yang relevan terhadap permasalahan penelitian. Subjek pada penelitian ini terdiri dari 6 orang masyarakat Kabupaten Langkat dengan karakteristik informan sebagai berikut:

- Masyarakat yang sangat aktif dalam membuka *website* langkatkab.go.id. minimal 1 hari 1 kali (masyarakat kota).
- Masyarakat yang jarang aktif dalam membuka *website* langkatkab.go.id. minimal 1 minggu 1 kali (masyarakat desa).
- Masyarakat yang membuka *website* langkatkab.go.id ketika ada informasi yang ingin dicari (masyarakat perbatasan)

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman (2018) yang meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Validitas data dilakukan dengan menggunakan triangulasi, dalam penelitian ini triangulasi yang dipakai adalah triangulasi sumber. Triangulasi sumber bertujuan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara melakukan pengecekan data yang didapat melalui beberapa sumber yang berbeda. Pengecekan dilakukan dengan informan lain, diluar dari informan utama. Informan dalam triangulasi

sumber ini adalah tokoh masyarakat dan kepala desa. Tokoh masyarakat dapat menjadi triangulasi sumber karena tokoh tersebut merupakan individu yang dihormati masyarakat dan tokoh tersebut memiliki pengaruh di lingkungan masyarakat, tokoh masyarakat sering kali menjadi perantara antara pemerintah dan masyarakat. Kepala desa dapat menjadi triangulasi sumber dalam penelitian ini karena kades memiliki peran strategis sebagai penghubung antara pemerintah daerah dan masyarakat di tingkat desa.

3. Hasil dan Pembahasan

Pembahasan dari penelitian ini berfokus pada pemaknaan pengalaman masyarakat Kabupaten Langkat dalam mengakses informasi publik melalui *website* resmi pemerintah daerah, yaitu langkatkab.go.id. Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi oleh Alfred Schutz untuk mengeksplorasi pengalaman subjektif masyarakat dalam memanfaatkan *website* tersebut sebagai saluran komunikasi publik.

1. Fenomenologi dan Pengalaman Informan dalam Mengakses Website

Penelitian ini menggunakan teori fenomenologi yang dikembangkan oleh Alfred Schutz. Menurut Schutz, fenomenologi bertujuan untuk memahami tindakan sosial, yaitu tindakan yang berorientasi pada perilaku orang lain, baik di masa lalu, masa kini, maupun masa depan, melalui proses penafsiran (Napitupulu, 2023, h. 11). Fenomenologi berfokus pada pengalaman subjektif individu dalam memahami dunia sekitarnya. Dalam penelitian ini, fenomenologi digunakan untuk memahami bagaimana masyarakat Kabupaten Langkat mengalami dan merasakan saat mengakses informasi publik melalui *website* langkatkab.go.id. Dalam aspek pengalaman, pengalaman masyarakat sangat bervariasi tergantung pada latar belakang sosial, geografis, serta tingkat literasi digital masing-masing. Masyarakat yang tinggal di daerah kota umumnya memiliki akses internet yang lebih stabil dan pemahaman yang lebih baik dalam menggunakan *website*. Sebaliknya, masyarakat di daerah pedesaan atau perbatasan mengalami berbagai hambatan, seperti keterbatasan infrastruktur jaringan, kurangnya literasi teknologi, serta keterbatasan informasi yang tersedia di dalam *website*. Dari hasil wawancara, terdapat variasi pengalaman yang menunjukkan bagaimana setiap individu mengakses, memahami, dan merasakan manfaat dari *website* tersebut. Misalnya:

A. Motif dalam Penggunaan Website (Konsep Schutz)

Menurut Schutz, fenomenologi bertujuan untuk memahami tindakan sosial berdasarkan pengalaman subjektif individu. Alfred Schutz, mengemukakan bahwa tindakan manusia didorong oleh dua motif utama yaitu: pertama, motif tujuan (*in order to motive*) dan kedua, motif karena (*because motive*). Adapun motif tujuan (*in order to motive*) adalah motif yang dijadikan landasan oleh seseorang dalam melakukan aktivitas yang bertujuan untuk mencapai sebuah hasil. Sedangkan motif karena (*because motive*) adalah motif yang melihat ke masa lalu.

Tabel 1. Motif Penggunaan Website

No	Nama	Motif Tujuan (<i>In Order To Motive</i>)	Motif Karena (<i>Because Motive</i>)
1.	Sudarmaji	Sudarmaji mengakses <i>website</i> untuk mencari berita tentang Langkat dan informasi <i>e-pasar</i> , yang berkaitan dengan pekerjaannya dan minatnya terhadap informasi ekonomi daerah.	Sudarmaji mulai menggunakan <i>website</i> ini karena diarahkan oleh kantornya, yang berarti bahwa pengalaman masa lalunya membentuk kebiasaannya dalam mencari informasi melalui <i>website</i> ini.
2.	Bayu Arga Putra	Bayu menggunakan <i>website</i> ini untuk mendapatkan informasi terbaru tentang Kabupaten Langkat, pengumuman pemerintah, serta informasi pendidikan.	Bayu mengakses <i>website</i> ini karena ia telah diberi informasi oleh atasannya di sekolah dan melihat banyak rekan guru yang juga menggunakan <i>website</i> . Pengalaman masa lalu ini membentuk kebiasaannya dalam mengakses <i>website</i> ini.
3.	Wagiono	Wagiono menggunakan <i>website</i> untuk mencari informasi tentang kebijakan pemerintah dan berita terkait pertanian	Wagiono mulai mengakses <i>website</i> setelah diberitahu oleh anaknya. Pengalaman sebelumnya di mana ia mendapatkan informasi hanya dari mulut ke mulut atau kelompok tani mendorongnya untuk beradaptasi dengan cara baru dalam mendapatkan informasi.

4.	Wilia Kartika	Wilia menggunakan <i>website</i> untuk mencari informasi tentang harga kebutuhan pokok, program bantuan pemerintah, dan berita perkembangan di Kabupaten Langkat.	Wilia mulai mengakses <i>website</i> karena melihat temannya membagikan berita dari <i>website</i> tersebut di grup <i>WhatsApp</i> . Pengalaman masa lalu ini memengaruhi keputusannya untuk terus menggunakan <i>website</i> sebagai sumber informasi.
5.	Jujur Dwi Prasetyo	Jujur mengakses <i>website</i> untuk mendapatkan informasi perkembangan Kabupaten Langkat dan pengumuman pemerintah daerah.	Jujur mulai mengakses <i>website</i> setelah mendapatkan rekomendasi dari rekan kerjanya. Pengalaman sebelumnya yang kurang memiliki sumber informasi terpercaya mendorongnya untuk mencari informasi langsung dari <i>website</i> pemerintah
6.	Almi	Almi mengakses <i>website</i> untuk mendapatkan informasi tentang program pemerintah dan bantuan sosial, sedangkan suaminya mencari informasi lowongan pekerjaan.	Almi mulai menggunakan <i>website</i> karena mendapat informasi dari media sosial. Sebelumnya, ia lebih bergantung pada informasi dari mulut ke mulut atau datang langsung ke kantor pemerintahan.
7.	H.M Amir	Ketika bekerja di kehumasan, Amir menggunakan <i>website</i> untuk mendapatkan data dan informasi yang relevan untuk penyusunan berita dan laporan.	Amir mulai menggunakan <i>website</i> ini karena kebutuhan pekerjaan sebelumnya dan tetap mengakui pentingnya <i>website</i> sebagai sumber informasi resmi bagi masyarakat.
8.	Riza Ansyari	Riza menggunakan <i>website</i> untuk memperbarui informasi terkait kebijakan pemerintah yang berdampak pada desanya.	Riza mengakses <i>website</i> karena perannya sebagai Kepala Desa mengharuskannya selalu mendapatkan informasi terbaru yang dapat ia sampaikan kepada masyarakat.

Sumber: Olahan Peneliti 2025

B. Konsep Intersubjektivitas

Konsep Intersubjektivitas oleh Alfred Schutz berkaitan dengan bagaimana individu memahami dunia sosial melalui pengalaman bersama dengan orang lain. Schutz menekankan bahwa pemahaman seseorang tentang realitas sosial bergantung pada interaksi dengan orang lain dalam kehidupan sehari-hari. Pada hasil wawancara yang telah dilakukan, konsep intersubjektivitas dapat dijelaskan melalui beberapa aspek:

1. Kesadaran tentang *Website* langkatkab.go.id

Dari wawancara, terlihat bahwa para informan memiliki pemahaman yang berbeda-beda tentang *website* langkatkab.go.id. Namun, pemahaman para informan berkembang melalui interaksi dengan pihak lain, seperti rekan kerja, keluarga, atau perangkat desa. Misalnya: Informan 1 mengetahui *website* dari kantor karena diarahkan oleh atasan. Informan 2 mengetahui *website* dari sesama guru di sekolah. Informan 3 mengetahui keberadaan *website* ini dari anaknya. Informan 4 pertama kali mengetahui *website* ini dari grup *WhatsApp*. Jujur mengetahui *website* dari rekan kerjanya. Hal tersebut menunjukkan bahwa informasi mengenai website pemerintah tidak hanya diperoleh secara individual, tetapi melalui pengalaman bersama dengan orang lain dalam lingkungan sosial masing-masing.

2. Pemanfaatan *Website* Berdasarkan Pengalaman

Schutz menjelaskan bahwa individu memahami suatu fenomena berdasarkan "pengetahuan" yang mereka miliki, yang diperoleh dari pengalaman sosial sebelumnya. Pada wawancara ini, para informan menunjukkan bahwa mereka menggunakan *website* sesuai dengan latar belakang dan kebutuhan mereka, seperti: Informan 1 lebih sering mencari berita Langkat dan *e-pasar* karena ia bekerja di dinas pemerintahan. Informan 2 bekerja sebagai guru, lebih sering mencari informasi pendidikan dan pengumuman pemerintah. Informan 3, seorang petani, mencari informasi terkait kebijakan pertanian dan bantuan pemerintah. Informan 4, seorang pedagang, lebih tertarik pada informasi tentang harga bahan pokok. Informan 5 mencari informasi tentang program dan pengumuman pemerintah. Informan 6 mencari informasi tentang bantuan sosial dan lowongan pekerjaan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan *website* bukan hasil dari pemahaman individu, tetapi juga hasil dari interaksi mereka dengan lingkungan sosial dan profesi mereka.

2. Pemanfaatan *Website langkatkab.go.id* sebagai Media Informasi Publik (Konsep *New Media*)

Website langkatkab.go.id merupakan salah satu bentuk pemanfaatan media baru (*new media*) oleh pemerintah dalam menyebarkanluaskan informasi kepada masyarakat. Menurut Denis McQuail dalam bukunya Teori Komunikasi Massa (2011, h. 43) ciri utama *new media* adalah adanya saling keterhubungan, aksesnya terhadap khalayak individu sebagai penerima maupun pengirim pesan, interaktivitasnya, kegunaan yang beragam sebagai karakter yang terbuka, dan sifatnya yang ada di mana-mana (Ahmadi, 2022, h. 27).

- a) Saling Keterhubungan: *Website Langkatkab.go.id* memfasilitasi saling keterhubungan dengan menyediakan 1 platform untuk berbagai informasi terkait Kabupaten Langkat.
- b) Aksebilitas: Aksesibilitas *website Langkatkab.go.id* terlihat dari kemudahan akses yang dirasakan oleh para informan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, *website* ini telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi dari pemerintah
- c) Interaktivitas: Interaktivitas dalam *website langkatkab.go.id* terlihat dari adanya fitur-fitur yang memungkinkan pengguna untuk mencari dan mendapatkan informasi sesuai kebutuhan mereka.
- d) Kegunaan: *Website langkatkab.go.id* dimanfaatkan untuk berbagai keperluan. banyak keberagaman informasi yang dicari oleh masyarakat desa, termasuk program pemerintah, harga kebutuhan pokok, lowongan kerja, dan bantuan sosial.
- e) *Ubiquity* (Sifatnya yang Ada di Mana-Mana): *Website langkatkab.go.id* bersifat *ubiquity*, yang artinya keberadaannya ada di mana-mana, hal tersebut terlihat dari aksesibilitasnya yang mudah dan penggunaannya di berbagai tempat.

Pada aspek pemanfaatan *website* sebagai media baru (*new media*), sebagian besar informan mengapresiasi keberadaan *website langkatkab.go.id* karena memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi mengenai layanan publik, berita pemerintah daerah, dan kebijakan terbaru. *Website* ini dinilai sebagai bentuk transparansi informasi yang memungkinkan masyarakat untuk memperoleh data tanpa harus mendatangi langsung kantor pemerintahan. Namun demikian, hasil analisis menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kekurangan dalam isi maupun tampilan *website*. Beberapa informan menyatakan bahwa informasi pada beberapa layanan publik, seperti administrasi kependudukan, informasi desa, dan lowongan kerja, masih belum lengkap dan tidak diperbarui secara berkala. Tampilan pada *website* juga dinilai kurang ramah pengguna, khususnya bagi kelompok masyarakat lanjut usia dan yang memiliki pendidikan terbatas.

3. Pandangan Masyarakat terhadap Kualitas Informasi di *Website langkatkab.go.id*

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pandangan masyarakat terhadap kualitas informasi di *website langkatkab.go.id* bervariasi. Beberapa informan merasa puas dengan informasi yang tersedia, sementara yang lain merasa bahwa informasi tersebut kurang lengkap, kurang spesifik, atau sulit dipahami. Hal ini sesuai dengan konsep Schutz tentang pentingnya penafsiran subjektif dalam memahami suatu tindakan atau objek. Berikut adalah pandangan masyarakat terhadap kualitas informasi di *website langkatkab.go.id*:

1. Informan 1 (Sudarmaji): Merasa puas dengan informasi yang ada, tetapi kualitas informasi perlu ditingkatkan, terutama informasi tentang wisata dan kuliner.
2. Informan 2 (Bayu): Kualitas informasi baik, tetapi kelengkapan informasi di bagian layanan perlu ditingkatkan.
3. Informan 3 (Wagiono): Kualitas informasi cukup baik, tetapi informasi kurang lengkap dan bahasa terlalu formal.
4. Informan 4 (Wilia): Kualitas informasi cukup baik, tetapi perlu lebih sering diperbarui, terutama informasi tentang harga pasar.
5. Informan 5 (Jujur): Kualitas informasi cukup baik, tetapi beberapa informasi perlu lebih detail dan mudah dipahami.
6. Informan 6 (Almi): Kualitas informasi baik dan membantu, tetapi ada beberapa istilah yang sulit dimengerti.
7. Informan 7 (Amir): Kualitas informasi sudah cukup baik, tetapi perlu peningkatan berkelanjutan dan evaluasi berkala.
8. Informan 8 (Riza): Informasi cukup akurat dan relevan, tetapi perlu lebih banyak informasi yang berkaitan dengan kehidupan masyarakat desa.

4. Hambatan Yang Dialami Masyarakat Saat Mengakses Website

Hasil wawancara mengungkapkan bahwa terdapat berbagai hambatan yang dialami masyarakat dalam mengakses informasi melalui *website langkatkab.go.id*, seperti keterbatasan akses internet, kurangnya pemahaman tentang teknologi, dan kurangnya sosialisasi tentang *website* tersebut. Hambatan-hambatan ini

memengaruhi kemampuan masyarakat untuk memanfaatkan *website* tersebut sebagai sumber informasi, yang relevan dengan konsep Schutz tentang pentingnya intersubjektivitas dan pemahaman bersama. Hambatan utama yang dihadapi masyarakat dalam mengakses *website* tersebut meliputi faktor teknis dan non-teknis. Faktor teknis mencakup sinyal internet yang tidak stabil serta tampilan *website* yang tidak responsif. Sementara itu, faktor non-teknis meliputi rendahnya kesadaran masyarakat terhadap keberadaan *website* dan minimnya sosialisasi dari pihak pemerintah. Sosialisasi yang tidak merata menyebabkan sebagian besar masyarakat belum memahami potensi *website* sebagai sumber informasi yang resmi dan terpercaya.

4. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana pengalaman masyarakat Kabupaten Langkat dalam mengakses informasi publik melalui *website* langkatkab.go.id. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pandangan masyarakat Kabupaten Langkat terhadap kualitas informasi yang disediakan melalui *website* langkatkab.go.id sangat beragam. Sebagian besar informan menilai bahwa informasi yang disajikan sudah cukup baik, akurat dan relevan. Namun, ada juga yang merasa bahwa informasi yang ada masih kurang lengkap, kurang detail, dan kurang diperbarui secara berkala, terutama pada bagian layanan publik dan informasi desa. Selain itu, beberapa informan juga mengeluhkan penggunaan bahasa yang terlalu formal dan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh masyarakat awam.
2. Pengalaman masyarakat Kabupaten Langkat dalam mengakses informasi publik melalui *website* langkatkab.go.id juga beragam. Sebagian besar informan merasa terbantu dengan adanya *website* ini, karena memudahkan mereka untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Namun, ada juga yang mengalami kesulitan dalam mengakses *website* ini karena faktor-faktor seperti jaringan internet yang tidak stabil, kurangnya literasi digital, tampilan *website* yang kurang ramah pengguna, dan kurangnya sosialisasi dari pemerintah.
3. Hambatan yang dialami masyarakat dalam mengakses informasi publik melalui *website* langkatkab.go.id antara lain adalah:
 - Kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang keberadaan dan manfaat *website* ini.
 - Keterbatasan akses internet, terutama di daerah pedesaan dan perbatasan.
 - Kurangnya literasi digital, terutama di kalangan masyarakat lanjut usia dan berpendidikan rendah.
 - Tampilan dan fitur *website* yang kurang *user-friendly*
 - Kurangnya informasi yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat desa, seperti informasi tentang pertanian, kesehatan, dan bantuan sosial.
 - Kurangnya informasi yang detail dan lengkap, seperti informasi tentang lowongan pekerjaan dan administrasi.
 - Kurangnya pembaruan informasi secara berkala, terutama pada bagian layanan publik dan informasi desa.
 - Penggunaan bahasa yang terlalu formal dan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh masyarakat awam.
 - Kurangnya sosialisasi dan edukasi dari pemerintah tentang cara penggunaan dan pemanfaatan *website* ini.

Referensi

- Ahmadi, M. (2020). Dampak perkembangan new media pada pola komunikasi masyarakat. Alamtara: *Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam*, 4(1), 26-37.
- Lenaini, I. (2021). Teknik pengambilan sampel purposive dan snowball sampling. Historis: *Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33-39
- Mustofa, S. (2020). *Hukum Keterbukaan Informasi Publik di Indonesia*. Spasi Media.
- Nababan, S. (2020). Strategi pelayanan informasi untuk meningkatkan keterbukaan informasi publik. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 17(2), 166-180.

- Napitupulu, A. W. R. (2023). Pengalaman Pemanfaatan Fitur Line Today (Studi Fenomenologi tentang Pengalaman Pemanfaatan Fitur Line Today dalam Pemuasan Informasi di Kalangan Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Fisipol UMA 2016).
- Prastiwi, N. A., Kholil, S., & Sumanti, S. T. (2022). Pengelolaan Website Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Asahan Sebagai Akses Informasi Publik. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(11), 2605-2614.
- Pujileksono, S. (2016). *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Malang: Intrans Publishing.
- Santoso dkk. (2021). Studi Fenomenologi Pengalaman Perawat Dalam Merawat Pasien Suspect Covid-19. *Jurnal Ilmu Keperawatan Medikal Bedah*. 4 (1).
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Syahputra, I. (2019). *Media Relations: Teori, Strategi, Praktik dan Media Intelijen*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Yanti, N. (2022). Pemanfaatan Situs Web madina. go. id Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Madina Sebagai Akses Informasi Publik (*Doctoral dissertation*, Universitas Medan Area).