

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Digitalisasi ada dalam berbagai bidang, karena digitalisasi merupakan salah satu tanda utama perubahan lingkungan di era global yang ditandai dengan perkembangan TIK dari masa kemasa. Dengan hal ini seluruh pengakses jaringan digital seperti masyarakat, pemerintah, organisasi pihak swasta harus dapat menggunakan dengan bijak, patuhi hukum dan sharing informasi yang ada dengan cerdas.¹

Teknologi informasi berperan penting dalam meningkatkan kualitas bagi seluruh para penggunanya. Pemakainya tidak hanya terbatas pada masyarakat umum saja melainkan juga pihak pemerintah yang mempunyai organisasi perangkat daerah. Teknologi informasi tidak hanya menyediakan akses informasi saja melainkan juga dapat menciptakan pengolahan data, pemrosesan, menyimpan, menyusun serta mempengaruhi data dengan berbagai cara untuk mendapatkan suatu informasi yang berkualitas. Dan memungkinkan terciptanya kecepatan kelengkapan dan keakuratan, sistem yang terintegrasi sehingga proses informasi tentu menjadi lebih efisien, efektif, terorganisir, terukur dan fleksibel.² Tanda-tanda masyarakat modern saat ini adalah mereka yang hidup di zaman teknologi dan globalisasi, keberadaan teknologi membantu kebutuhan berbagai aktivitas masyarakat

¹ Nila Dwi Aprilia. Dkk. *Perkembangan Ekonomi Digital Indonesia*. Jurnal Ekonomi Pertahanan | Volume 7 Nomor 2 Tahun 2021

² Arief Rahmana. *Peranan Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Daya Saing Usaha Kecil Menengah*. Jurnal Islam Indonesia. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2009

modern. karena jenis informasi yang diperlukan juga berbeda-beda kepentingannya. Hal ini juga dihadapi oleh semua kantor, instansi, organisasi, baik swasta maupun pemerintah.³ Seiring dengan perubahan dunia yang semakin maju, informasi yang diperlukan juga harus bermakna, yaitu informasi yang cepat, tepat guna serta akurat. Teknologi dibutuhkan oleh setiap bidang tak terkecuali dalam ranah organisasi pemerintahan untuk mengambil keputusan. Pada intinya teknologi ini diciptakan untuk menyederhanakan suatu pekerjaan manusia. Pada masa sekarang ini, teknologi sudah menjadi kebutuhan paling penting bagi manusia, oleh sebab itu, penjelasan informasi sangat dibutuhkan dan diperlukan untuk meningkatkan kreativitas dan aktivitas dalam bekerja. Penggunaan TIK menjadi solusi yang tepat bagi pemecah permasalahan di era digital sekarang ini, karena perubahan dapat terjadi dalam waktu yang sangat begitu cepat.⁴

Dengan era digital yang semakin canggih ini tentu pemanfaatan teknologi di ranah pemerintahan harus tepat. Karena pemanfaatan media elektronik ini dapat meminimalisir terjadinya tindak pidana korupsi, kolusi dan nepotisme di tanah air demi mewujudkan Indonesia yang semakin maju.⁵ Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018. Terkait dengan sistem e-Government, khususnya mewujudkan kualitas pemerintahan dan

³ Heri Prihartono. *Jambi.Tribunnews.com. Ciri-ciri Masyarakat Modern dan Dampak Modernisasi*. <https://jambi.tribunnews.com/2021/08/08/ciri-ciri-masyarakat-modern-dan-dampak-modernisasi>. Diakses 27-08-2023

⁴ Cecep Abdul Cholik. *Perkembangan Teknologi Informasi Komunikasi/ICT Dalam Berbagai Bidang*. Jurnal Fakultas Teknik. Vol. 02 No. 02. Tahun 2021

⁵ Yusup. Menkominfo: *Digitalisasi SPBE Tingkatkan Akuntabilitas Pemerintahan*. <https://aptika.kominfo.go.id/2021/11/menkominfo-digitalisasi-spbe-tingkatkan-akuntabilitas-pemerintahan/>. Diakses 27-08-2023

pelayanan publik yang bersih, efektif, efisien, transparan dan akuntabel, berkualitas dan terpercaya. SPBE merupakan salah satu bentuk inovasi pemerintah yang bertujuan untuk menyelenggarakan kegiatan pelayanan lebih efektif dengan penggunaan serta menerapkan teknologi informasi dan komunikasi agar dapat memberikan pelayanan terhadap masyarakat.⁶ Di dalam organisasi pemerintahan SPBE digunakan untuk mempermudah suatu pekerjaan yang ada. Kabupaten Batanghari adalah salah satu Kabupaten yang ada di Provinsi Jambi yang merupakan Kabupaten dengan indeks SPBE tertinggi di Provinsi Jambi.

Tabel 1.1 Hasil Pemantauan SPBE Pemerintah Daerah di Jambi

No	Nama Instansi	Indeks	Predikat
1	Pemerintah Provinsi Jambi	2,19	Cukup
2	Pemkab. Batanghari	3,04	Baik
3	Pemkab. Tanjung Jabung Barat	1,63	Kurang
4	Pemkab. Muara Bungo	1,50	Kurang
5	Pemkab. Merangin	1,56	Kurang
6	Pemkab. Kerinci	1,52	Kurang
7	Pemkab. Sorolangun	2,63	Baik
8	Pemkab. Tebo	2,11	Cukup
9	Pemkab. Muara Jambi	1,92	Cukup
10	Pemkab. Tanjung Jabung Timur	2,16	Cukup
11	Pemkot. Jambi	2,79	Baik
12	Pemkot. Sungai Penuh	1,97	Cukup

Sumber Data : Hasil Pemantauan SPBE Pemerintah Daerah di Jambi

⁶ Peraturan Presiden. No 95 tahun 2018. Tentang SPBE

Maka dengan ini tentunya pemerintah kabupaten Batanghari tidak asing dengan yang namanya media elektronik.⁷ Salah satunya ada pada di Dinas PUPR Kab. Batanghari Provinsi Jambi, yang menggunakan media elektronik seperti menerapkan aplikasi terus terang guna mempermudah penyampaian informasi secara online dari masyarakat ke Pemerintah Kabupaten Batanghari tepatnya di Dinas PUTR. Kata Kepala Dinas PUTR Kabupaten Batanghari (Zulkifli 06-09-2022) menyebutkan bahwa, masyarakat tidak perlu cemas untuk melaporkan permasalahan kerusakan jalan berlobang di wilayahnya masing-masing melalui aplikasi Terus Terang. Kami menerima aduan dari masyarakat dengan dokumentasi yang disertai dengan tempat. Nanti bakal ada tim yang turun untuk memverifikasi lokasi untuk melakukan pendataan dan pengukuran serta verifikasi kelengkapan datanya, sehingga ada perbaikan, ujarnya.⁸

Gambar 1.1 Logo Aplikasi Terus Terang



Sumber Data : Kabar Jambi Kito

⁷ A Musawira. Tribun Batanghari.com. *Raih Indeks SPBE Tertinggi di Provinsi Jambi, Pemkab Batanghari Kategori Baik*. <https://jambi.tribunnews.com/2023/02/03/raih-indeks-spbe-tertinggi-di-provinsi-jambi-pemkab-batangharikategoribaik#:~:text=%E2%80%9CAIhamduliillah%20Pemkab%20Batanghari%20raih%20predikat,dengan%20indeks%203.04%20prediket%20baik>. (Diakses 27-08-2023)

⁸ Syarif Abdullah. Dinas PUTR Batanghari sinergikan program dengan aplikasi "Terus Terang" <https://jambi.antaranews.com/berita/509385/dinas-pupr-batanghari-sinergikan-program-dengan-aplikasi-terus-terang>. Diakses 27-08-2023

Pada sekarang ini aplikasi media massa memudahkan semua aspek untuk mendapatkan suatu informasi. Tidak hanya melalui internet, masyarakat juga bisa menyampaikan pengaduan secara online.⁹ Aplikasi terus terang ini hadir sebagai wadah pengaduan masyarakat secara online terkhusus di Kabupaten Batanghari. Melalui aplikasi ini, warga masyarakat dapat mengadukan terkait permasalahan lampu jalan, lokasi jalan berlubang, dan kebersihan lingkungan. Masyarakat meneruskan laporan ini ke OPD Pemkab Batanghari. Dengan masukan oleh masyarakat yang benar dengan apa yang mereka salurkan melalui permohonan pengaduan. Dengan adanya aplikasi ini, pihak pemerintah Kabupaten Batanghari akan memperoleh laporan dari masyarakat mengenai insiden yang terjadi pada fasilitas umum.¹⁰

”kurang lebih sekitar 100 meter jalan didepan rumah tepatnya pada Kelurahan Sridadi RT 07, Muara Bulian, Kab. Batanghari, Prov. Jambi mengalami kerusakan. kerusakan jalan di Kelurahan Sridadi RT 07 membuat masyarakat gundah bahkan masyarakat memprotes karna jalan Rt sebelah diperbaiki kenapa sedikit ini saja rt kami tidak diperbaiki padahal dekat sekali dengan akses jalan linsum. Kalau berbicara kerusakan jalan dikabupaten Batanghari sangat banyak sekali, seperti jalan menuju desa Senami itu mengalami kerusakan juga, jangankan itu depan rumah ini saja belum diperbaiki padahal dekat dengan perkantoran. Mewakili warga, ia meminta supaya Pemerintah Kabupaten Batanghari dan Pemerintah Jambi segera memperbaiki jalan tersebut”.¹¹

⁹ Syahreddy. Kabar Jambi Kito. *Jalan Rusak, Masalah PJU dan Lainnya, Masyarakat Batanghari Laporkan Melalui Aplikasi Terus Terang*. <https://www.kabarjambikito.id/peristiwa/pr-5915017325/jalan-rusak-masalah-pju-dan-lainnya-masyarakat-batanghari-laporkan-melalui-aplikasi-terus-terang>. Diakses 20-10-23

¹⁰ Ika Nilasari. Harapan Rakyat Com. *Aplikasi Terus Terang Hadir Layani Pengaduan Masyarakat Batanghari*. <https://www.harapanrakyat.com/2022/06/aplikasi-terus-terang/>. Diakses 23-09-23

¹¹ Wawancara bersama ibu Yasni selaku masyarakat kelurahan sridadi rt 08. Pada tanggal 05-03-2024. Pada pukul 11:45 Wib.

Berdasarkan data yang ada diatas tentu penulis melakukan observasi awal di Dinas terkait untuk dapat memperkuat data yang sudah didapatkan tentu hal ini nantinya bisa menjadi data tambahan untuk mendalami kasus yang ada dilapangan. Berdasarkan hasil wawancara bersama ibuk lestyka selaku admin sekaligus operator aplikasi terus terang Dinas PUTR Kabupaten Batanghari;

“ia menyebutkan bahwa jalan yang ada di Kabupaten Batanghari memang betul seperti yang ada diberita. Namun pihak dinas PUTR Kab juga tidak bisa serta merta langsung menangani permasalahan yang ada. Pihak dinas perlu kebijakan dari Pemda setempat dan pihak Dinas Provinsi terkait keputusan secara teknis maupun secara yuridis.”¹²

Skripsi dari Universitas Muhammdiyah Mataram yang dilakukan oleh Dwita Anjar Aswari tahun 2020, dwita mengambil tema Efektivitas Penerapan Aplikasi Surat Masuk Dan Keluar (*Sisumaker*) Dalam Pengelolaan Arsip Elektronik Dikantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Nusa Tenggara Barat. Dalam melihat efektivitas penerapan dalam pengelolaan arsip di Kanwil Kemenkumham Nusa Tenggara Barat, Dwita memakai pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode penelitian kualitatif dan hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas penerapan aplikasi sisumaker dalam penegelolaan arsip di Kanwil Kemenkumham NTB yang dilihat dari 3 indikator yaitu belum sepenuhnya efektif karena masih ada para pegawai dan pejabat yang belum bisa mengoperasikan aplikasi sisumaker.¹³ Studi dari Universitas Jambi Tahun 2023 yang diteliti oleh Riko Alpauzi Roni, Riko

¹² Wawancara dengan Lestyka. *Selaku admin aplikasi terus terang Dinas PUTR Kabupaten Batanghari*. Tanggal 15-11-2023.

¹³ Dwita Anjar Aswari. Skripsi. *Efektivitas Penerapan Aplikasi Surat Masuk dan Keluar (Sisumaker) dalam Pengelolaan Arsip Elektronik Dikantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Nusa Tenggara Barat*. (Universitas Muhammdiyah Mataram, 2020) Halaman X

mengangkat tema Efektivitas Penggunaan Aplikasi Asap Digital Dalam Mencegah Kebakaran Hutan Dan Lahan Provinsi Jambi. penelitian ini mengenai aplikasi asap digital, peneliti menggunakan penelitian dengan jenis dasar (*basic research*) metode yang digunakan oleh peneliti yaitu kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian Riko ini adalah sudah cukup efektif. Hal ini dikarenakan sudah ada alat pantauan yang sudah baik yaitu citra satelit. Meskipun tidak terlepas dari beberapa kendala.¹⁴ Riset yang dikeluarkan dari Universitas Muhammdiyah Yogyakarta yang diteliti oleh Apriansyah dkk. Apriansyah dkk, mengangkat tema Efektivitas Sistem Informasi Desa (*Sid*) Dalam Pelayanan Publik di Desa Dlingo Kecamatan Dlingo Kabupaten Bantul. Peneliti menggunakan penelitian dengan jenis penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa efektivitas sistem informasi desa (SID) yang didukung oleh 6 indikator tersebut dan dapat diurutkan yang paling efektif kualitas informasi, pelayanan, sistem, kepuasan pengguna, net benefit dan yang terakhir ada sumber daya desa.¹⁵ Penelitian yang dikeluarkan oleh Universitas Islam Malang yang diteliti langsung oleh Herlina Wulandari dengan judul Efektivitas Inovasi Program Pelayanan Publik

¹⁴ Riko Alpauzi Roni. Skripsi. *Efektivitas Penggunaan Aplikasi Asap Digital Dalam Mencegah Kebakaran Hutan Dan Lahan Provinsi Jambi*. (Skripsi Universitas Jambi, 2023) Halaman 25-94

¹⁵ Apriansyah dkk. *Efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) Dalam Pelayanan Publik Di Desa Dlingo, Kecamatan Dlingo, Kabupaten Bantul*. Jurnal Analisis Kebijakan Dan Pelayanan Publik. Vol. 04 No 01 (2018)

Berbasis E-Government. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi tersebut dapat dibilang sudah efektif karena masyarakat merasa puas dan efektif adanya Dr. Kepo di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Gresik.¹⁶ Penelitian yang dikeluarkan oleh Universitas Muhammadiyah Makassar yang diteliti oleh Ermawati dengan judul Efektifitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Daerah (*Simda*) Untuk Pengelolaan Keuangan Pada Pemerintah Kota Makassar. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa diketahui efektifitas penerapan Sistem Informasi Manajemen Daerah (*SIMDA*) Keuangan telah berjalan sangat efektif.¹⁷

Berdasarkan beberapa jumlah penelitian yang dilakukan terlihat bahwa kajian terkait aplikasi dilingkup pemerintahan memang sudah tidak asing bahkan banyak sekali hasil riset dengan berbagai fokus kajian yang berbeda-beda seperti tentang strategi ataupun efektivitas bahkan implementasi teknologi dan lain sebagainya. Tentu hal ini dilakukan untuk menunjang kinerja pemerintahan agar lebih efektif dan efisien, akan tetapi pada aspek penggunaannya khususnya aplikasi terus terang Dinas PUTR Kab. Batanghari yang masih belum ada penelitiannya. Kondisi ini kemudian semakin menarik

¹⁶ Herlina Wulandari. Skripsi. *Efektivitas Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis E-Governmen*. Universitas Islam Makasar. Tahun 2020.

¹⁷ Ermawati. Skripsi. *Efektifitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Daerah (Simda) Untuk Pengelolaan Keuangan Pada Pemerintah Kota Makassar*. (Universitas Muhammadiyah Makassar) 2018 hal. 58.

peneliti untuk mengkaji lebih dalam terkait kemampuan menerapkan dari aplikasi tersebut. Apalagi umur dari aplikasi tersebut terbilang masih baru yakni baru berjalan sekitar 2 tahun tentunya peningkatan kualitas pelayanan lebih diperlukan.

Berdasarkan kenyataan yang telah digambarkan diatas, penulis berminat untuk mengenal lebih dalam dengan melakukan penelitian dan merumuskan judul **“Penerapan Aplikasi Terus Terang Dinas PUTR Kab. Batanghari Dalam Menyediakan Pengaduan Masyarakat Berbasis Online”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Penerapan Aplikasi Terus Terang Dinas PUTR Kab. Batanghari Dalam Menyediakan Pengaduan Masyarakat Berbasis Online ?
2. Faktor apa saja yang menghambat kegagalan Penerapan Aplikasi Terus Terang Dinas PUTR Kab. Batanghari Dalam Menyediakan Pengaduan Masyarakat Berbasis Online ?

1.3 Batasan Masalah

Dari uraian masalah yang ditemukan maka keterbatasan penelitian ini adalah pada masalah yang telah diuraikan yaitu mengenai Penerapan Aplikasi Terus Terang Dinas PUTR Kab. Batanghari Dalam Menyediakan Pengaduan Masyarakat Berbasis Online.

1.4 Tujuan dan Manfaat

Riset ini dilakukan dengan tujuan agar dapat digeneralisasikan dan diharapkan mampu memberikan kontribusi atau manfaat bagi semua pihak

yang terlibat dalam riset ini. Oleh sebab itu, manfaat yang akan diperoleh dari riset ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis riset ini sangat bermanfaat bagi pengembangan ilmu dan pengetahuan, serta menambah pengalaman maupun wawasan, serta sebagai bahan riset khususnya mengenai Penerapan Aplikasi Terus Terang Dinas PUTR Kab. Batanghari Dalam Menyediakan Pengaduan Masyarakat Berbasis Online, dan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam penulisan dan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis riset ini bermanfaat untuk membantu memberikan informasi tentang manfaat menjaga lingkungan, mencegah masalah sebelum terjadi dan menanggulangnya. Di sisi lain, riset ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan aparaturnya Dinas PUTR Kab. Batanghari dalam memperkuat penyediaan pengaduan masyarakat berbasis online terkait permasalahan jalan berlobang/rusak.

1.5 Landasan Teori

1. Pemerintahan Digital

Transformasi digital merubah layanan menjadi online untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. United Nations melalui “‘E-Government Survey 2020’ telah merilis tingkat adopsi sistem e-goverment yang dilakukan berbagai negara. Dalam laporan tersebut, Indonesia masuk dalam jajaran dengan tingkat implementasi (*SPBE*) pada peringkat ke-88 dari 193 negara. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi dalam memberikan pelayanan masih perlu untuk lebih ditingkatkan dan menjadi hal yang penting.¹⁸

Transformasi digital meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi, namun membutuhkan upaya dan biaya yang besar. Transformasi digital merupakan sebuah fenomena yang tidak bisa dihindari dan menjadi topik penting dalam kehidupan kita sehari-hari, saat ini berbagai cara pemanfaatan teknologi mulai berubah dari proses manual menjadi digital dalam segala bidang kehidupan, khususnya dalam penggunaan jasa. Misalnya menyukai jual beli/ perdagangan, pemesanan peralatan, transportasi dan hotel, seta jasa perbankan/keuangan mulai berubah dan menuntut layanan yang lebih cepat memulai platform digital. Konsep transformasi digital organisasi sektor publik di adaptasi dari definisi bahwa transformasi digital mengacu pada proses adopsi dan praktik yang membantu organisasi publik menghasilkan nilai sosial di dunia yang semakin digital. Kebutuhan akan transformasi digital berada di bawah kendali publik hal ini memerlukan adaptasi oleh masyarakat sipil, lembaga pemerintah, dunia usaha dan

¹⁸ Agus Budianta. *Menuju Pemerintahan Digital*.
<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13266/Menuju-Pemerintahan-Digital.html>. Diakses 04-02-2024. Pukul 16:04.

pemangku kepentingan lainnya dengan menggunakan teknologi digital.¹⁹ Perkembangan baru dalam literatur telah menekankan perhatian khusus pada konsep digital. Bidang yang sedang berkembang ini melampaui inovasi digital dan mengakui peran penting teknologi dalam mengubah struktur dan operasional organisasi publik. Hal ini menekankan bahwa inovasi digital bukan hanya sekedar bagian digital saja, namun mempunyai dampak besar terhadap hubungan antara lembaga publik dan komunitas yang mereka layani. Transisi dari *e-government* ke pemerintah digital seperti yang dibahas oleh Vlahovic dan Vracic, menyerukan inisiatif yang lebih luas yang akan membawa perubahan signifikan terhadap penyampaian layanan online melalui portal pemerintah. Tujuannya adalah untuk mengembangkan sistem transformasi berbasis teknologi yang tidak hanya memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik dan selaras dengan tujuan strategis, namun juga meningkatkan manajemen secara mendasar.²⁰

OECD/Organisation for Economic Co-operation and Development yg merupakan sebuah organisasi internasional dalam rangka mempromosikan sebuah koordinasi atas kebijakan serta kebebasan ekonomi diantara negara-negara maju. OECD menerbitkan enam kebijakan utama yang bertujuan untuk menciptakan lingkungan tata kelola digital yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan ekonomi digital (OECD, 2020). Enam dimensi kerangka tata kelola digital OECD adalah sebagai berikut.

¹⁹ Ika Sartika, “Kepemimpinan Pemerintahan Dalam Transformasi Digital Di Kabupaten Sumedang,” *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah* 15, No. 2 (2023): Hlm 224.

²⁰ Rio Yusri Maulana, *Sistem Informasi Pemerintahan Teori Dan Perkembangan Konseptual Pemerintahan Digital* (Purwokerto Selatan: PT.Pena Persada Kerta Utama, 2024), Hlm 88.

1. Digital Berdasarkan Desain

Digital proses yang ada menjadi desain digital secara menyeluruh: Agar transformasi digital pemerintahan berhasil, teknologi digital harus sepenuhnya diterapkan pembuatan kebijakan dan proses desain layanan sejak awal. Sektor publik harus dirancang secara digital. Hal ini memobilisasi teknologi dan data yang ada yang sedang berkembang untuk memikirkan kembali dan merekayasa ulang proses bisnis dan operasi internal. Tujuannya untuk menyederhanakan prosedur, melakukan inovasi pelayanan publik, dan membuka berbagai saluran komunikasi dan keterlibatan dengan sektor publik, swasta, dan masyarakat. Hal ini penting untuk mengembangkan sektor publik yang tidak hanya lebih efisien dalam menciptakan nilai publik namun juga mampu memberikan hasil kebijakan yang lebih berkelanjutan dan berbasis masyarakat.

Peralihan dari pendekatan *e-government* ke pemerintahan digital diperlukan untuk menanamkan “digital” di seluruh siklus kebijakan. Dari pada melakukan digitalisasi dengan metode analog, pemerintah digital memanfaatkan teknologi-teknologi baru yang diciptakan oleh transformasi digital untuk memungkinkan terjadinya pembaharuan (*reboot*) yang positif secara menyeluruh terhadap desain kebijakan dan layanan serta proses penyampaian.

2. Sektor Publik Berbasis Data

Pemerintahan berpusat informasi menjadi sektor publik berbasis data: Era digital telah memperbesar pentingnya data sebagai pendukung utama pemerintahan digital, membantu organisasi sektor publik untuk bekerja sama memperkirakan kebutuhan dan memahami cara merespons perubahan dan

membentuk penyampaian. Generasi data yang eksponensial dikombinasikan dengan meluasnya perangkat seluler dan pesatnya evolusi teknologi baru telah menunjukkan potensi besar untuk meningkatkan operasi internal organisasi sektor publik dan pendekatan mereka terhadap desain dan penyampaian kebijakan dan layanan.

Pemerintahan berbasis data berfokus pada penerapan data untuk menghasilkan nilai publik melalui tiga jenis aktivitas:

- Antisipasi dan perencanaan menggunakan data dalam perancangan kebijakan, perancangan intervensi, antisipasi kemungkinan perubahan dan perkiraan kebutuhan.
- Penyampaian menggunakan data untuk mengonfirmasikan dan meningkatkan implementasi kebijakan, daya tanggap pemerintah dan penyediaan layanan publik.
- Evaluasi dan pemantauan menggunakan data untuk mengukur dampak, mengaudit keputusan, dan memantau kegiatan.

3. Terbuka Secara Default

Proses dan data tertutup menjadi terbuka secara default: Menekankan penggunaan teknologi dan data digital secara proaktif oleh pemerintah untuk memungkinkan organisasi sektor publik menjadi lebih responsif, inklusif, akuntabel, dan tangkas. Terbuka secara default membantu pemerintah sebagai platform yang memengaruhi praktik kerja dan mekanisme organisasi sektor publik serta berkontribusi terhadap perubahan radikal dalam budaya organisasi. Terbuka secara default berarti berkomunikasi, memberi informasi, berkonsultasi dan

terlibat dengan aktor eksternal dan internal untuk bersama-sama menciptakan nilai publik, mengumpulkan pengetahuan kolektif, dan membangun intelijen sektor publik berdasarkan budaya yang akan di dorong oleh desain. Pada tahap awal *e-government*, keterbukaan secara default mengacu pada kerangka kebijakan yang ada untuk transparansi sektor publik. Fokusnya antara lain pada pemanfaatan teknologi digital untuk menegakkan hak warga negara dalam meminta akses terhadap informasi mengenai aktivitas pemerintah. Pertumbuhan internet terlihat situs web pemerintah semakin banyak digunakan untuk menyajikan informasi sektor publik.

4. Dipandu Oleh Pengguna

Pemerintah yang di pimpin oleh pemerintah menjadi administrasi yang dipandu oleh pengguna, yaitu pendekatan yang berfokus pada kebutuhan pengguna dan harapan masyarakat: menggambarkan tindakan pemerintah yang memungkinkan warga negara dan dunia usaha untuk menunjukkan dan mengkomunikasikan kebutuhan mereka dan dengan demikian mendorong rancangan kebijakan pemerintah dan layanan publik. Pendekatan seperti ini sesuai dengan harapan masyarakat dan dunia usaha bahwa publik harus dirancang sesuai dengan kebutuhan mereka dan dapat disesuaikan dengan profil pengguna yang berbeda.

Teknologi digital telah mengubah cara masyarakat satu sama lain dengan pemerintah. Pendekatan berbasis pengguna dibangun berdasarkan nilai teknologi dan data digital untuk memacu inisiatif modernisasi publik secara luas melalui integrasi teknologi ke dalam desain dan penyampaian layanan serta pembentukan

hasil kebijakan publik. Hal ini membuka jalan bagi pemerintah untuk mencapai peningkatan efisiensi dan produktifitas melalui bentuk-bentuk kemitraan baru dengan sektor swasta dan masyarakat atau mengumpulkan ide-ide dari dalam pemerintahan mereka dan masyarakat secara keseluruhan.

5. Pemerintah Sebagai Platform

Pemerintah sebagai penyedia layanan menjadi pemerintah sebagai platform untuk penciptaan nilai publik bersama: Pemerintah semakin banyak merancang ulang layanan untuk fokus pada kebutuhan warganya dengan memanfaatkan data, internet, dan teknologi digital. Mengingat ruang lingkup dan kompleksitas sektor publik, terdapat risiko bahwa transformasi layanan pemerintah mungkin terjadi sedikit demi sedikit dalam jangka waktu yang lama, dan tidak dapat dilaksanakan secara tepat waktu sesuai skala, koherensi, dan efektivitas yang diperlukan.

6. Proaktif

Kebijakan dan layanan yang reaktif menjadi proaktif: Pemerintah yang proaktif akan mendahului permintaan warga, dan bukan memberikan jawaban atau solusi permintaan mereka kebutuhan melalui penerapan model penyampaian yang meminimalkan beban dan gesekan dalam berinteraksi dengan organisasi sektor publik. Sikap proaktif terbangun berdasarkan pada lima dimensi sebelumnya yang bertujuan untuk menawarkan pengalaman pemberian layanan yang lancar dan nyaman kepada warga negara, berdasarkan kebutuhan, preferensi, keadaan dan lokasi mereka, atas dasar bahwa pemerintah mampu

mengantisipasi dan mengatasi masalah secara menyeluruh, bukan melalui pendekatan yang reaktif.

Keberhasilan proaktif dalam pemberian layanan sangat bergantung pada kapasitas organisasi dalam berinteraksi dengan data. Inilah sebabnya mengapa menetapkan kondisi untuk sektor publik yang berbasis data merupakan faktor penting yang memungkinkan pemerintah proaktif untuk berkembang. Secara teoritis, urgensi pemerintahan digital pada zaman ini dapat dipahami melalui beberapa perspektif yang mencerminkan transformasi mendalam dalam paradigma pemerintahan dan interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Berikut adalah beberapa argumen teoritis yang mendukung urgensi pemerintahan digital:

- ❖ Efisiensi dan Inovasi: Pemerintahan digital memberikan dasar untuk peningkatan efisiensi administratif melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Teori efisiensi administratif menunjukkan bahwa penggunaan teknologi dapat mengoptimalkan proses internal pemerintahan, mengurangi birokrasi, dan meningkatkan kualitas layanan publik.
- ❖ Partisipasi Publik dan Demokrasi Elektronik: Teori demokrasi elektronik menekankan pentingnya partisipasi publik dalam pengambilan keputusan. Pemerintahan digital memberikan platform untuk keterlibatan aktif warga dalam proses kebijakan, meningkatkan transparansi, dan memperkuat fondasi demokratis.
- ❖ Transformasi Struktural: Pemerintahan digital mengacu pada transformasi struktural dalam organisasi pemerintah. Teori transformasi organisasional

menguraikan pentingnya adaptasi terhadap perubahan lingkungan, dan pemerintahan digital mewakili langkah-langkah progresif dalam mengubah cara pemerintah beroperasi.

- ❖ Keterbukaan dan Akuntabilitas: Konsep keterbukaan dan akuntabilitas dalam teori pemerintahan menyoroti perlunya transparansi dan pertanggungjawaban. Pemerintahan digital, melalui penyediaan informasi yang mudah diakses dan dilacak, membantu menciptakan pemerintah yang lebih terbuka dan akuntabel.²¹

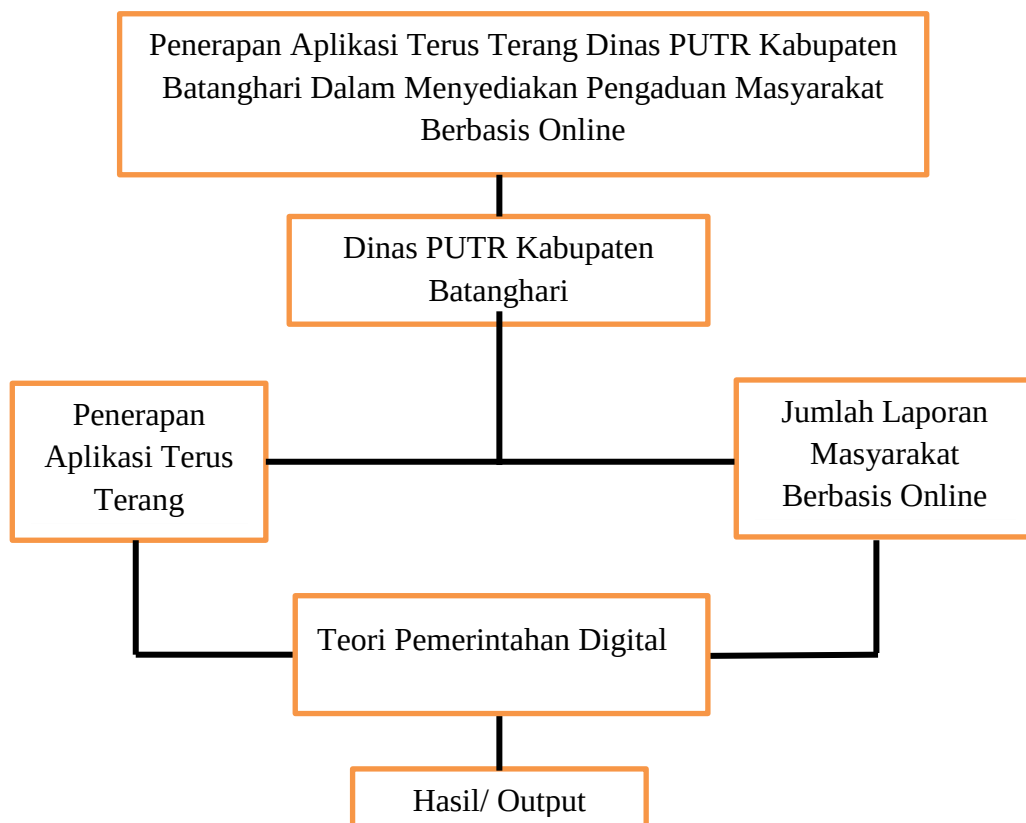
²¹ Ibid 91-92

1.6 Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini dibuat untuk mempermudah proses penelitian karena telah mencakup tujuan dari penelitian itu sendiri.

Gambar. 1. 2

Kerangka Berfikir



1.7 Metode Penelitian

1.1.1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif yang digunakan untuk mendapatkan hasil yang maksimal serta dapat memberikan gambaran untuk mendeskripsikan secara sistematis dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan metode untuk memecahkan suatu permasalahan dan diperlukan pemahaman mendalam

terkait konteks waktu dan keadaan yang ada di lapangan tanpa penyelewengan apapun. Melalui penelitian deskriptif kualitatif, peneliti bermaksud untuk mendeskripsikan kejadian maupun fenomena yang terjadi saat di lapangan serta data yang diperoleh bisa berupa kata tertulis maupun lisan dari orang-orang yang diamati dan masih berkaitan dengan kapabilitas penerapan aplikasi terus terang dinas pupr kab. Batanghari dalam menyiapkan pengaduan masyarakat berbasis online.^{22 23}

1.1.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi dikelurahan Sridadi RT 02, Kecamatan Muara Bulian, Kabupaten Batanghari, Provinsi Jambi. alasan pemilihan lokasi ini adalah dengan mempertimbangkan beberapa masalah yang ada terlampir dibawah ini :

- a. Lokasi penelitian ini merupakan tempat dimana peneliti melakukan riset dosen beberapa waktu lalu yang ada di dinas PUTR Kab. Batanghari terkait SPBE. Dan juga peneliti sudah mengetahui seluk beluk di dinas tersebut sehingga peneliti tertarik untuk datang yang kedua kalinya di kantor tersebut dengan tujuan yang berbeda tentunya dengan sudah menganali staf ataupun sekretaris di dinas tersebut memudahkan peneliti untuk mendapatkan data nantinya. Adapun yang menjadi tempat penelitian ini ialah Kelurahan Sridadi yang ada di Kecamatan Muara Bulian Kabupaten Batanghari Provinsi Jambi.

²² Mariana dkk. *Pelayanan kegiatan Ekstrakurikuler Di Smp Negeri 17 Banda Aceh*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bimbingan dan Konseling. Jilid 2 Nomor 3. 2017

²³ Muhammad Arsyam, dkk. *Ragam Jenis Penelitian Dan Perspektif*. Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam. Tahun. 2021

lokasi ini dipilih karena peneliti melihat beberapa fenomena dan permasalahan yang ada pada kelurahan tersebut lebih tepatnya terkait akses jalan yang banyak sekali mengalami kerusakan. Dan disini pihak Dinas PUTR lebih diutamakan karena mereka sudah menyiapkan pengaduan masyarakat secara online berbasis elektronik. Disiapkan aplikasi terus terang tentunya agar masyarakat dapat dengan mudah melakukan pengaduan terkait jalan yang rusak tepat Dikelurahan Sridadi rt 02.

- b. Masih terdapat permasalahan di Kelurahan Sridadi salah satunya masalah jalan berlobang/rusak yang berarti Pemerintah Kabupaten Batanghari lebih tepatnya Dinas PUTR belum optimal dalam menerapkan pengaduan masyarakat secara online dengan menggunakan aplikasi terus terang.
- c. Akses penelitian terhadap sumber data (Masyarakat Kelurahan Sridadi dan pihak Dinas PUTR Kab. Batanghari). Sehingga dengan hal tersebut penulis dapat dengan mudah mendapatkan informasi untuk melakukan penelitian.

1.1.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini berguna untuk membatasi permasalahan objek yang akan diteliti oleh penulis agar peneliti tidak terperangkap oleh banyaknya data yang diperoleh dilapangan. Fokus penelitian ini diarahkan pada tingkat informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial. Hal ini dimaksudkan untuk membatasi penulis dalam ruang lingkup penelitian dan dapat memudahkan penulis untuk

mendapatkan data yang relevan dan jelas. Keterbatasan dalam penelitian kualitatif lebih didasarkan pada tingkat kepentingan masalah yang harus dipecahkan.

Penelitian ini berfokus pada:

- a. Bagaimana penerapan aplikasi terus terang Dinas PUTR Kab. Batanghari dalam menyediakan pengaduan masyarakat berbasis online khususnya masalah jalan berlobang/rusak di Kelurahan Sridadi Rt 02.
- b. Faktor apa saja yang menghambat keberhasilan/kegagalan penerapan aplikasi dari Dinas PUTR Kab. Batanghari dalam menyediakan pengaduan masyarakat berbasis online.

1.1.4 Sumber Data

Sumber data merupakan bagian pendukung yang berkaitan dengan kebenaran dalam penelitian, maka dengan adanya penelitian ini ada dua sumber yaitu;

- a. Data Utama

Data utama merupakan data yang diperoleh dari sumber pertama. Sumber data utama ini dapat dilakukan dengan melalui rekaman dan catatan tertulis yang dilakukan melalui wawancara dengan pihak yang terkait dengan permasalahan yang diteliti yaitu Kepala Dinas PUTR Kab. Batanghari, Kasubag Umun Dan Kepagawaian, Kasubid Bina Marga, dan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Batanghari, Kasubag Umun dan Kepagawaian, Kabid Teknologi Informasi dan Komunikasi, Camat Muara Bulian, Ketua LPM Kelurahan Sridadi, dan pihak masyarakat Kelurahan Sridadi Rt 02.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung, jenis data ini diperoleh dari referensi berupa jurnal, majalah, buku, berita, koran dan hasil penelitian terdahulu yang relevan.

1.1.5 Teknik Penentuan Informan

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode purposive sampling. Teknik purposive sampling ini merupakan teknik yang memungkinkan pengambilan sampel terhadap pemberi atau sumber informasi untuk tujuan tertentu yang lebih relevan dengan topik penelitian karena orang tersebut dianggap sebagai pemegang informasi yang dibutuhkan untuk penelitian tersebut. Dalam ini penulis memilih informan yang sekiranya mempunyai pengetahuan mengenai masalah yang diteliti dan mampu membagikan informasi yang dapat dikembangkan untuk memperoleh data.²⁴

Adapun gambaran informan yang dipilih oleh peneliti nantinya saat melakukan penelitian ini sebagai berikut :

1. Kepala Dinas PUTR Kab. Batanghari

Penulis tentunya membutuhkan informasi dari instansi yang diteliti karena disini akan mendapatkan informasi lebih mendalam seperti apa rencana kerja dari dinas tersebut dalam menyiapkan dan menerima pengaduan masyarakat berbasis elektronik. Disini peneliti hanya membutuhkan informasi dari Kepala Dinas dan sekretaris dari instansi tersebut.

²⁴ Urip Sulistiyono, Ph.D., "Buku Ajaran Metode Penelitian Kualitatif", (Jambi: Salim Media Indonesia), 2019, Hlm 37.

2. Kabid Bina Marga

Penulis juga melibatkan kepala bidang Dinas PUPR Kab. Batanghari dalam memperoleh data, karena disini pihak beliaulah yang lebih paham betul terkait teknis aplikasi terus terang tersebut.

3. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika

Penulis juga membutuhkan informasi dari instansi yang bersangkutan karena disini akan mendapatkan informasi lebih mendalam seperti apa proses peluncuran/kinerja aplikasi terus terang yang diluncurkan oleh diskominfo Batanghari.

4. Kabid Teknologi Informasi dan Komunikasi

Penulis juga melibatkan kepala bidang Dinas Komunikasi dan Informatika Batanghari dalam memperoleh data, karena disini pihak beliaulah yang lebih paham betul terkait teknis aplikasi terus terang tersebut.

5. Camat Muara Bulian

Dimana penulis juga membutuhkan informasi langsung dari pihak kecamatan terkait permasalahan yang ada dikelurahan sridadi terkait akses jalan yang banyak mengalami kerusakan. Penulis mengambil pihak kecamatan karena dinilai mampu memberikan informasi yang lebih akurat serta seperti apa kinerja dari Dinas PUTR tersebut. Disini peneliti hanya membutuhkan informasi dari Camat atau Sekretaris Camat.

6. Sekretaris Camat

Penulis juga membutuhkan informasi langsung dari pihak sekretaris kecamatan terkait permasalahan yang ada dikelurahan sridadi terkait akses jalan yang banyak mengalami kerusakan. Penulis mengambil pihak kecamatan karena dinilai mampu memberikan informasi yang lebih akurat serta seperti apa kinerja dari Dinas PUTR tersebut. Disini peneliti hanya membutuhkan informasi dari Camat atau Sekretaris Camat.

7. Kepala Lurah Sridadi

Penulis juga membutuhkan informasi langsung dari pihak instansi kelurahan terkait permasalahan ini, agar dapat memudahkan mendapatkan informasi yang lebih akurat seta seperti apa kinerja dari pihak Dinas PUTR tersebut. Disini peneliti hanya membutuhkan informasi dari ketua lembaga masyarakat Kelurahan Sridadi atau yang mewakili.

8. Masyarakat Kelurahan Sridadi RT 07

Yang terakhir penulis tentunya membutuhkan informasi dari masyarakat yang ada diwilayah Kelurahan Sridadi, yang meliputi para pedagang pasar, Bapak/ Ibu Ketua Rt Kelurahan Sridadi. Disini penulis membatasi informasi yang akan diperoleh yakni penulis hanya membutuhkan 50 orang untuk mendapatkan informasi dari masyarakat serta umurnya yang berkisar antara 25 sampai dengan 40 tahun. Agar informasi yang diperoleh bisa dipertanggung jawabkan.

1.1.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data adalah dengan menggunakan teknik (*Field Research*) yaitu : mengungkapkan makna yg ada

dilapangan, penelitian ini dilakukan dengan mengunjungi objek secara langsung yaitu Dinas PUTR Kab. Batanghari dan Kelurahan Sridadi Rt 02, penelitian ini dilakukan melalui serangkaian kegiatan.

- a. Observasi merupakan pengamatan langsung terhadap objek penelitian pada kegiatan di Dinas PUTR Kab. Batanghari dengan menggunakan beberapa pertanyaan untuk mendapatkan informasi dari responden apakah berita itu bersifat pribadi atau tentang hal-hal yang ingin diketahui oleh penulis. Dalam observasi ada beberapa yang perlu kita dapat lakukan seperti tes angket, rekaman suara dan rekaman gambar. Penggunaan teknik observasi sangat penting untuk digunakan dalam melihat langsung suasana, keadaan dan realita yang terjadi dilapangan.
- b. Wawancara yaitu melakukan sistem komunikasi langsung antara penulis dengan pemberi informasi yang yang disebut sebagai narasumber yang akan memberikan jawaban atas apa yang ditanyakan oleh penulis. Metode ini digunakan untuk memperoleh data akurat yang diperoleh langsung dari informan.
- c. Dokumentasi adalah penemuan data berupa catatan, transkripsi, buku, surat, berita, majalah, risalah dan agenda. Metode ini digunakan untuk memperoleh data mengenai penerapan aplikasi terus terang Dinas PUTR Kab. Batanghari dalam menyediakan pengaduan masyarakat berbasis online.²⁵

²⁵ Muri Yusuf. *Metodologi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Gabungan*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2014), Hlm 392.

1.1.7 Teknik Analisis Data

Dalam penyusunan ini penulis menggunakan analisis data melalui pendekatan kualitatif bertujuan untuk memberikan pengetahuan lebih mendalam. Dalam hal ini pengelolaan data dilakukan dengan cara menganalisis data kualitatif seperti mengorganisasikan data, memilah-milah unit data yang akan dikelola, mencari dan menemukan pola yang akan digunakan dalam penyelesaian masalah penelitian ini. Ada berbagai model analisis data dalam tahapan penelitian kualitatif salah satunya model analisis interaktif Miles & Huberman ;

1. Reduksi data

Merupakan komponen pertama dalam analisis data yang mempertegas, mempersingkat, membuat fokus membangun hal yang tidak penting dan mengatur data sedemikian rupa sehingga kesimpulan penelitian dapat dilakukan.

2. Penyajian data

Merupakan suatu rakitan informasi yang memungkinkan kesimpulan secara singkat dapat berarti cerita sistematis berbentuk naratif dan logos agar makna peristiwanya menjadi lebih mudah dipahami.

3. Penarikan kesimpulan

Pertama kali awal pengumpulan data, peneliti sudah harus mulai memahami apa arti dari hal yang ditemui selama dilapangan dengan mencatat peraturan-

peraturan, sebab-akibat dan berbagai proporsi sehingga penarikan kesimpulan dapat dipertanggungjawabkan.²⁶

1.1.8 Keabsahan Data (Triangulasi Data)

Pada dasarnya pengecekan keabsahan data atau triangulasi data sebagai pendekatan untuk mengetahui ataupun memeriksa data dari sudut yang berbeda-beda agar data yang didapatkan lebih valid dan dapat dipercaya karena tidak hanya dari 1 sumber saja.²⁷

a. Triangulasi Metode

Triangulasi metode atau keabsahan metode merupakan cara untuk membandingkan informasi yang nantinya akan diperoleh dengan cara yang berbeda, seperti observasi, wawancara dan dokumentasi, dengan sudut pandang yang berbeda-beda tentu akan menghasilkan sebuah kebenaran informasi tertentu.

b. Triangulasi Sumber Data

Triangulasi sumber data digunakan peneliti untuk menggali kebenaran semua data dari sumber yang berbeda-beda salah satunya data observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan triangulasi sumber otomatis sumber yang diperoleh tidak hanya terfokus dari 1 sumber saja melainkan ada banyak sekali sumber yang pastinya akan diperoleh, dengan hal ini nanti

²⁶ Matthew B. Miles, A. Michael Huberman dan Johnny Saidina. *Qualitative Data Analysis; A Methods Sourcebook*. Edisi 3. SAGE Publications, 2013.

²⁷ Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016).

akurat tidaknya data bisa kita peroleh melalui pandangan ataupun gambaran data yang sudah diperoleh.²⁸

c. Triangulasi Teori

Triangulasi teori digunakan peneliti untuk membantu memahami masalah dalam pengambilan data saat berada dilapangan dengan sudut pandang yang berbeda-beda dengan triangulasi teori ini dapat mencairkan pertentangan dalam pengambilan data.²⁹

²⁸ Ibid, Hlm. 242

²⁹ Samsu, *Metode Penelitian ; Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research & Development*. (Jambi:Pustaka, 2017).