

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Transparansi merupakan salah satu prinsip utama dalam tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemerintah yang transparan memberikan akses kepada masyarakat untuk mengetahui proses pembuatan kebijakan, pengambilan keputusan, bahkan pemanfaatan anggaran. Dalam pandangan pemerintah daerah, Transparansi sangat penting untuk akuntabilitas karena bisa meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Transparansi informasi tidak hanya sekedar menyajikan informasi tetapi juga memastikan bahwa informasi yang didapatkan oleh masyarakat dapat diakses, dipahami, dan digunakan untuk berpartisipasi secara aktif dalam proses pemerintahan.

Pendekatan pemerintah merupakan cara atau strategi yang digunakan oleh pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu dalam berbagai bidang, seperti kebijakan, program, komunikasi, hingga pelayanan publik. Dalam konteks pemanfaatan media digital, pendekatan ini mencerminkan bagaimana pemerintah memanfaatkan teknologi, khususnya *website* resmi, sebagai alat untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Melalui *website*, pemerintah tidak hanya menyebarkan informasi, tetapi juga membangun komunikasi yang terbuka, transparan, dan partisipatif dengan publik.

Secara Umum, pendekatan pemerintah melalui media website mencakup berbagai aspek utama. Pertama, pendekatan komunikatif yang menekankan pada

penyampaian informasi secara jelas, konsisten, dan mudah diakses. Kedua, pendekatan partisipatif yang membuka ruang bagi masyarakat untuk terlibat melalui berbagai kanal interaktif. Ketiga, pendekatan teknokratik yang memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Terakhir, pendekatan transparan dan akuntabel yang menunjukkan komitmen pemerintah dalam menyediakan informasi secara terbuka agar dapat diawasi dan dipahami oleh masyarakat luas.<sup>1</sup>

Dalam praktiknya, pendekatan tersebut tampak dalam berbagai bentuk, seperti website pemerintahan yang menyediakan data anggaran, portal pengadaan barang dan jasa yang menampilkan proses lelang secara terbuka, hingga platform pengaduan publik seperti LAPOR! yang memungkinkan warga menyampaikan aspirasi langsung ke instansi terkait. Semua ini menunjukkan bahwa pendekatan pemerintah melalui media *website* merupakan bagian dari transformasi digital birokrasi yang mendukung keterbukaan dan pelayanan publik yang lebih baik.

Pemerintah menerapkan transparansi informasi melalui media *website* dengan menyediakan informasi publik yang relevan dan akurat sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Informasi yang wajib disediakan mencakup data anggaran, kebijakan, laporan tahunan, serta informasi terkait pelayanan publik.<sup>2</sup> Informasi-informasi tersebut dipublikasikan secara sistematis pada laman resmi agar mudah

---

<sup>1</sup>Wahyudi Kumorotomo, “*Etika Administrasi Negara*”, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2018), hlm. 132.

<sup>2</sup>Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 No. 61.

ditemukan dan diakses oleh masyarakat, sehingga dapat mendukung keterbukaan informasi dan partisipasi publik secara optimal.

Selain itu, pemerintah memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan aksesibilitas dan efektivitas komunikasi melalui *website*. Desain *website* dibuat responsif dan ramah pengguna (*user-friendly*), sehingga dapat diakses dengan mudah melalui perangkat apapun, seperti komputer, tablet, atau ponsel. Beberapa laman pemerintah juga dilengkapi dengan fitur interaktif, seperti forum diskusi, chatbot, atau formulir pengaduan, yang memungkinkan masyarakat untuk memberikan masukan dan mendapatkan respon secara langsung dari pemerintah.

Website Pemerintah telah menjadi *platform* utama dalam menyampaikan informasi publik. Dengan kemampuannya menjangkau masyarakat secara luas, *website* dianggap sebagai media yang efektif untuk mendukung keterbukaan informasi. Di Indonesia, keberadaan *website* resmi pemerintah diwajibkan berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang bertujuan mendorong efisiensi, efektivitas, dan transparansi penyelenggaraan pemerintahan<sup>3</sup>. Namun, efektivitas penggunaan *website* untuk mendukung transparansi masih menjadi isu yang patut dievaluasi, mengingat beragamnya kualitas dan aksesibilitas informasi yang disediakan oleh pemerintah daerah.

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dalam bidang pemerintahan diwujudkan dengan sebuah sistem yang disebut dengan *e-*

---

<sup>3</sup>Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

*government* atau *electronic government*. *E-government* merupakan wujud keinginan pemerintah dalam upaya mendorong bangsa Indonesia menuju masyarakat informasi. Kebutuhan akan tersedianya informasi setidaknya memiliki sifat-sifat informasi yang cakupannya luas, mudah digunakan, terkini, aman, serta murah.<sup>4</sup>

*E-government* tidak hanya memberikan pelayanan publik tetapi juga membangun hubungan antara pemerintah dan masyarakat. *e-government* memang menggunakan internet berbasis teknologi untuk menjalankan bisnis dan transaksi yang dilakukan oleh pemerintah. Pada level pelayanan, *e-government* menjanjikan pelayanan 24 jam dan seminggu penuh serta kemudahan akses. Selain itu *e-government* juga berfungsi sebagai alat demokrasi yang dilakukan secara online dengan memberikan laporan dan informasi pemerintah yang kadang kala hal tersebut sulit untuk didapatkan secara offline.<sup>5</sup>

*Website* pemerintah juga berfungsi sebagai sarana komunikasi yang efektif antara pemerintah dan masyarakat. Melalui *website*, pemerintah dapat menyampaikan informasi penting secara cepat dan luas seperti kebijakan, program kerja, dan pelayanan publik yang tersedia. Selain itu, masyarakat dapat mengakses informasi tersebut kapan saja dan dimana saja, tanpa perlu datang langsung ke kantor pemerintahan. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam penyampaian informasi, tetapi juga mendukung transparansi, karena masyarakat

---

<sup>4</sup>"Sistem informasi dalam berbagai perspektif", (Bandung : Informatika Bandung, 2006), hlm. 85.

<sup>5</sup>Falih Suaedi Dan Bintoro Wardiyanto (Ed), "*Revitalisasi Administrasi Negara Reformasi Birokrasi Dan E-Governance*", (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 91.

dapat dengan mudah mengawasi dan memantau berbagai kegiatan dan kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah.

Di era digital ini, *website* pemerintah juga memungkinkan adanya interaksi dua arah, di mana masyarakat dapat memberikan *feedback*, masukan, atau bahkan mengajukan keluhan secara langsung melalui fitur yang tersedia. Dengan demikian, *website* pemerintah berperan penting dalam membangun hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat, serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan.<sup>6</sup>

Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi melalui *website*, pemerintah dapat dengan mudah menyebarkan informasi yang dibutuhkan masyarakat. *Website* menjadi sarana yang penting bagi lembaga pemerintah untuk memberikan akses cepat dan praktis terhadap berbagai informasi, seperti kebijakan, layanan publik, dan program-program terbaru. Masyarakat pun dapat mengakses informasi tersebut kapan saja tanpa perlu datang langsung ke kantor pemerintah, sehingga menjadi lebih efisien dan transparan.

Oleh karena itu, pemerintah diharapkan lebih transparan dalam menyampaikan informasi dan dokumen yang dibutuhkan masyarakat. Hal ini sesuai dengan UU No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP), yang menyatakan bahwa mendapatkan informasi adalah hak setiap orang. Semua informasi publik harus terbuka dan bisa diakses oleh masyarakat. Informasi publik juga harus tersedia dengan cepat, tepat waktu, biaya yang murah, dan cara yang mudah. Informasi publik itu sendiri mencakup semua jenis

---

<sup>6</sup>Dadan. “*Kreatif Membuat Website Profesional Tanpa Ribet, Tanpa Biaya*”, (Jakarta: PT Gramedia, 2012), hlm. 2.

informasi yang dikelola lembaga-lembaga publik, sedangkan lembaga publik meliputi seluruh penyelenggara Negara pada level eksekutif, legislatif, dan yudikatif di semua tingkat, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara. Termasuk juga organisasi nonpemerintah atau swasta yang menggunakan dana pemerintah, atau yang mempunyai perjanjian kerja dengan pemerintah untuk menjalankan fungsi pelayanan publik.<sup>7</sup>

Pemerintah Kota Jambi saat ini konsisten meraih penghargaan supermasi keterbukaan informasi diperingkat Pertama dalam 3 tahun berturut turut di Provinsi Jambi.<sup>8</sup> Namun, pada Laman [www.jambikota.go.id](http://www.jambikota.go.id) masih terdapat kekurangan dalam peningkatan pengalaman penggunaan efektivitas terhadap transparansi informasinya. Meskipun pada laman tersebut menyediakan informasi dasar terkait kebijakan, program, dan berita pemerintah. Namun, transparansi informasi masih terbatas penyajian berita dan pengalaman. Belum ada integrasi fitur yang kuat untuk memantau pengaduan atau akses data secara *real-time*, dan penggunaan elemen interaktif seperti infografis atau peta data juga minim.

Pemerintah Provinsi Jambi secara legal dan formal telah melaksanakan transparansi karena sudah memiliki Peraturan Daerah Provinsi Jambi Nomor 3 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Informasi Publik Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Setiap Badan Publik Provinsi Jambi wajib mengumumkan beberapa jenis informasi publik yang dapat diakses oleh pemohon informasi secara cepat, mudah

---

<sup>7</sup>Heri Budianto dan Farid Hamid (ed), "Ilmu Komunikasi: Sekarang dan Tantangan Masa Depan", (Jakarta:Kencana, 2011), hlm. 419.

<sup>8</sup><https://www.jambikota.go.id/content/551>, diakses pada 22 September 2024, Pukul 10.27 WIB.

dan murah secara berkala. Adapun informasi publik yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala diatur dalam pasal 10 antara lain :

- a) Perencanaan, kebijakan, pelaksanaan program pemerintah yang dibiayai oleh APBD, dan/atau APBN, dan/atau masyarakat.
- b) Kegiatan dan pencapaian kinerja Pemerintah Daerah.
- c) Proses, penetapan, substansi, penggunaan dan pertanggungjawaban APBD.
- d) Pelaksanaan APBN dalam rangka tugas perbantuan.
- e) Kesepakatan dan komitmen kerjasama kemitraan, dengan badan usaha swasta, badan usaha asing dan/atau sejenisnya dalam rangka investasi pemanfaatan dan pengelolaan potensi sumberdaya daerah.
- f) Produk peraturan daerah, peraturan Gubernur, peraturan DPRD, dan/atau keputusan DPRD.
- g) Pengadaan barang dan jasa, sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- h) Laporan Keuangan Daerah.
- i) Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Pemerintah Daerah (LKPD).
- j) Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (LPPD).
- k) Informasi Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (ILPPD).
- l) Informasi publik lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam praktiknya, transparansi informasi melalui *website* pemerintah sering kali masih belum optimal. Beberapa kendala menghambat efektivitasnya

dalam melayani masyarakat, seperti informasi yang ditampilkan di *website* Pemerintah Kota Jambi sering kali tidak diperbarui, terbatas pada hal-hal umum, dan kurang interaktif. Selain itu, keterbatasan akses internet di wilayah terpencil, jauh dari pusat kota, membuat layanan digital sulit diakses, sehingga manfaat *website* sebagai sarana pelayanan publik menjadi berkurang.

Melalui Panduan Penyelenggaraan Situs badan pemerintahan yang diterbitkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) pada tahun 2017. Portal Web dan/atau Situs Web Badan Pemerintahan sekurang-kurangnya memiliki konten yang meliputi :

- a. Profil Badan Pemerintah;
- b. Narasi Tunggal terkait dengan Kebijakan dan Program Prioritas Pemerintah sesuai arahan Presiden;
- c. Kebijakan dan Produk Hukum Badan Pemerintahan;
- d. Pelaksanaan Program dan Kegiatan Lembaga Badan Pemerintahan;
- e. Profil Layanan Publik pada Badan Pemerintahan;
- f. Layanan Aspirasi dan Pengaduan;
- g. Akun resmi Media Sosial Badan Pemerintahan; dan
- h. Kontak Pengelola Situs Web.

Penelitian terdahulu yang menjadi pedoman sekaligus referensi dan informasi dalam melakukan penelitian adalah penelitian yang dilakukan oleh Sofany Russo Rumimpunu, Johny R. E. Tampi, dan Very Y. Londa (2021) dengan judul Penerapan *E-Government* Dalam Mendukung Transparansi Dan Keterbukaan Informasi Publik (Studi Kasus *Website* Resmi Pemerintah Kota

Manado). Berdasarkan temuan hasil dan pembahasan, Implementasi *e-government* di Kota Manado masih belum berjalan optimal karena dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, seperti kurangnya sumber daya manusia yang kompeten di bidang teknologi informasi, keterbatasan dana untuk pengembangan, serta minimnya komitmen dari pemerintah daerah. Informasi yang tersedia di *website* pemerintah masih sangat terbatas dan tidak sering diperbarui, sehingga partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan *e-government* masih rendah. Selain itu, akses jaringan internet yang belum merata semakin membatasi masyarakat dalam mengakses informasi, dan *website* pemerintah belum berfungsi sebagai sarana komunikasi dua arah yang efektif antara pemerintah dan masyarakat. Kurangnya evaluasi terhadap keberhasilan implementasi *e-government* juga menghambat tercapainya transparansi dan keterbukaan informasi yang diharapkan.<sup>9</sup>

Selanjutnya, Penelitian yang dilakukan oleh Rani Gusfira Zulfa (2023) mengenai “Analisis Open Government dalam Reformasi Birokrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru” menemukan bahwa penerapan konsep Open Government di Disdukcapil Kota Pekanbaru telah berjalan dengan cukup baik. Keberhasilan ini diukur berdasarkan tiga indikator utama, yaitu transparansi, partisipasi, dan kolaborasi. Meskipun demikian, penelitian ini juga mengungkap bahwa masih terdapat kendala dalam aspek teknologi, informasi, dan komunikasi, yang menjadi tantangan bagi dinas dalam memberikan layanan yang lebih optimal. Oleh karena itu, Disdukcapil Kota Pekanbaru perlu lebih aktif dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat,

---

<sup>9</sup>SR Rumimpunu, Tampi, JRE, & Very Y. Londa, (2021). “Penerapan E-Government Dalam Mendukung Transparansi Dan Keterbukaan Informasi Publik (Studi Kasus Website Resmi Pemerintah Kota Manado)”. Jurnal *AGRI-SOSIOEKONOMI* 17, no. 2, (2021), hlm. 691–702.

khususnya terkait pemanfaatan teknologi dalam layanan kependudukan, guna meningkatkan efektivitas dan aksesibilitas layanan bagi warga.<sup>10</sup>

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tuti Amalia (2021) dalam skripsinya, “Implementasi Transparansi Informasi Pada *Website* Pemerintah Daerah Kabupaten Muaro Jambi,” kesimpulan utama adalah penerapan bahwa *E-Government* pada website Pemerintah Kabupaten Muaro Jambi masih belum optimal. Beberapa aspek penting dalam transparansi informasi publik masih belum terpenuhi, seperti komunikasi dua arah dengan masyarakat, keterbukaan dalam pengelolaan anggaran daerah, dan keterbatasan informasi yang dipublikasikan mengenai aktivitas birokrasi.<sup>11</sup>

Penelitian mengenai analisis pendekatan pemerintah melalui media *website* dalam mendukung transparansi informasi Pemerintah Kota Jambi sangat penting untuk dilakukan karena transparansi dan akuntabilitas adalah prinsip utama dalam tata kelola pemerintahan yang baik. Laman [www.jambikota.go.id](http://www.jambikota.go.id) memungkinkan pemerintah untuk membuka akses informasi kepada masyarakat secara lebih luas, sesuai dengan ketentuan Undang-Undang No. 14 Tahun 2018 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang mengharuskan setiap badan publik memberikan akses yang mudah terhadap informasi.

Selanjutnya, media *website* ini mempercepat akses informasi, membuat masyarakat dapat memperoleh informasi layanan publik tanpa harus datang ke

---

<sup>10</sup>Rani Gusfira Zulfa, (2023). ”*Analisis Open Government dalam Reformasi Birokrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru*”, Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

<sup>11</sup>Tuti Amalia, “*Implementasi Transparansi Informasi Pada Situs Website Pemerintah Daerah Kabupaten Muaro Jambi*”, Skripsi Ilmu Pemerintahan Universitas Jambi (2021).

kantor pemerintahan secara langsung, yang tentunya meningkatkan efisiensi pelayanan. Dengan adanya interaksi langsung melalui *platform* digital, masyarakat bisa memberikan umpan balik dan terlibat dalam pengambilan keputusan yang lebih inklusif. Kemudian, *e-government* juga mendukung efisiensi operasional di lembaga pemerintahan dengan mengurangi proses manual yang memakan waktu dan biaya.

*Website* pemerintah merupakan salah satu elemen utama dalam peningkatan transparansi informasi bagi pemerintah. Penelitian ini dapat menyoroti area yang perlu ditingkatkan, serta mengidentifikasi sejauh mana informasi terkait kebijakan, anggaran, dan laporan publik tersedia bagi masyarakat. Transparansi yang buruk dapat berdampak terhadap kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Oleh karena itu, penelitian ini relevan untuk menganalisis Pendekatan Pemerintah Melalui Media Website Dalam Mendukung Transparansi Informasi Pada Laman [www.jambikota.go.id](http://www.jambikota.go.id), serta untuk menemukan area yang masih perlu diperbaiki demi tercapainya tata kelola yang lebih baik. Berdasarkan latar belakang dan permasalahan maka, peneliti akan memberikan judul sebagai berikut **“Analisis Pendekatan Pemerintah Melalui Media *Website* Dalam Mendukung Transparansi Informasi Studi Kasus Pada Laman [www.jambikota.go.id](http://www.jambikota.go.id)”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pendekatan yang diambil oleh Pemerintah Kota Jambi melalui media *website* [www.jambikota.go.id](http://www.jambikota.go.id) dalam mendukung transparansi informasi?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh Pemerintah Kota Jambi dalam Mengelola Laman [www.jambikota.go.id](http://www.jambikota.go.id) sebagai media Transparansi Informasi?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan di atas maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui bagaimana Pendekatan yang diambil oleh Pemerintah Kota Jambi melalui media *website* [www.jambikota.go.id](http://www.jambikota.go.id) dalam mendukung transparansi informasi.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi oleh Pemerintah Kota Jambi dalam mengelola Laman [www.jambikota.go.id](http://www.jambikota.go.id) sebagai media Transparansi Informasi.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan di atas, maka diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dimasa yang akan datang serta bermanfaat bagi ilmu pengetahuan.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil Penelitian ini dapat bermanfaat antara lain :

1. Bagi peneliti, untuk mengaplikasikan teori yang sudah di pelajari di bangku kuliah untuk di terapkan di masyarakat serta sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Program Srata 1 (S1) Program Studi Ilmu Pemerintahan.
2. Memberikan manfaat agar dapat berguna sebagai bahan bacaan ilmiah dan sekaligus sebagai bahan pertimbangan untuk mengadakan penelitian lebih lanjut dan untuk memenuhi kewajiban akademis dan memberikan pemikiran yang bersifat ilmiah.
3. Bagi instansi terkait, untuk dapat mengevaluasi dalam mengoptimalkan *website* [www.jambikota.go.id](http://www.jambikota.go.id) dalam mendukung transparansi informasi yang lebih efektif.

## 1.5 Landasan Teoritis

Dalam suatu penelitian diperlukan adanya landasan teoritis sehingga dapat mengembangkan sistem klasifikasi fakta, membina struktur konsep-konsep serta memperkembangkan definisi-definisi. Landasan teoritis pada suatu penelitian adalah meruakan dasar-dasar operasional penelitian, landasan teoritis dalam suatu penelitian adalah bersifat strategis artinya memberikan realisasi pelaksanaan penelitian.

### 1.5.1 Ilmu Pemerintahan

Soehino menjelaskan bahwa ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana pemerintahan dilaksanakan, baik oleh badan eksekutif, legislatif, maupun yudikatif. Dalam pandangan Soehino, aktivitas pemerintahan mencakup pengambilan keputusan, pelaksanaan kebijakan, dan upaya mencapai tujuan negara serta kepentingan umum. Ilmu ini juga berfokus pada hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, khususnya dalam menciptakan sistem pemerintahan yang efektif dan efisien untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat.<sup>12</sup>

Riant Nugroho memberikan pandangannya tentang pendekatan pemerintahan yang baik harus menerapkan prinsip Good Governance, yaitu sistem tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, partisipatif, dan efektif. Ilmu ini menitikberatkan pada prinsip keadilan, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Riant menambahkan bahwa ilmu pemerintahan tidak hanya mengkaji tentang struktur dan fungsi pemerintahan, tetapi juga hubungan antar

---

<sup>12</sup>Soehino, "*Pengantar Ilmu Pemerintahan*", Jakarta: Gramedia, 1990, hlm. 15.

aktor dalam pemerintahan, termasuk pemerintah, swasta, dan masyarakat dalam proses pembangunan.<sup>13</sup>

Menurut Budi Winarno (2020) dalam bukunya *Good Governance dan E-Government di Indonesia*, penggunaan website sebagai alat komunikasi publik tidak hanya bertujuan untuk menyampaikan informasi secara efektif, tetapi juga untuk menciptakan hubungan yang lebih transparan antara pemerintah dan masyarakat. Pendekatan yang komunikatif, transparan, dan akuntabel menjadi bagian penting dalam mendukung pelayanan publik yang lebih baik dan lebih responsif.<sup>14</sup>

Ilmu Pemerintahan yang menekankan pentingnya partisipasi publik mendapatkan dukungan signifikan melalui e-government. Platform digital memungkinkan masyarakat untuk lebih aktif berpartisipasi dalam pemerintahan, baik melalui pengajuan aspirasi, konsultasi publik, maupun akses terhadap informasi kebijakan secara langsung. Hal ini sejalan dengan prinsip transparansi dalam ilmu pemerintahan, di mana pemerintah wajib menyediakan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat. E-government juga memperkuat akuntabilitas pemerintah dengan menciptakan jejak digital yang memudahkan pelacakan proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan.<sup>15</sup>

### **1.5.2 E-government**

Menurut Indrajit, E-Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan

---

<sup>13</sup>Riant Nugroho, "*Governance dan Ilmu Pemerintahan: Sebuah Pengantar*", Yogyakarta: UGM Press, 2007, hlm. 32.

<sup>14</sup>Budi Winarno, "*Good Governance dan E-Government di Indonesia*", Jakarta: Bappenas, 2020, hal. 45.

<sup>15</sup>*Ibid*, hlm. 120.

hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan, dan dalam prakteknya E-Government adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik agar lebih baik dan berorientasi pada masyarakat.<sup>16</sup>

Indrajit dalam bukunya yang berjudul *E-Government in Action* Paling tidak ada 6 (enam) komponen penting yang harus diperhatikan dalam penerapan e-government, masing-masing diantaranya:<sup>17</sup>

- 1) Content Development, menyangkut pengembangan aplikasi (perangkat lunak), pemilihan standar teknis, penggunaan bahasa pemrograman, spesifikasi system basis data, kesepakatan user interface, dan lain sebagainya;
- 2) Competency Building, menyangkut pengadaan SDM, pelatihan dan pengembangan kompetensi maupun keahlian seluruh jajaran sumber daya manusia di berbagai lini pemerintahan;
- 3) Connectivity, menyangkut ketersediaan infrastruktur komunikasi dan teknologi informasi dilokasi dimana e-government diterapkan;
- 4) Cyber Laws, menyangkut keberadaan kerangka dan perangkat hukum yang telah diberlakukan terkait dengan seluk beluk aktivitas e-government;
- 5) Citizen Interfaces, menyangkut pengadaan SDM dan pengembangan berbagai kanal akses (multi access channels) yang dapat dipergunakan

---

<sup>16</sup>Tuti Amalia, "*Implementasi Transparansi Informasi Pada Situs Website Pemerintah Daerah Kabupaten Muaro Jambi*", Skripsi Ilmu Pemerintahan Universitas Jambi (2021), hlm. 14-15.

<sup>17</sup>*Ibid.*

oleh seluruh masyarakat dan stakeholder e-government dimana saja dan kapan saja mereka inginkan;

- 6) Capital, menyangkut pola permodalan proyek e-government yang dilakukan terutama berkaitan dengan biaya setelah proyek selesai dilakukan seperti untuk keperluan pemeliharaan dan perkembangan, di sini tim harus memikirkan jenis-jenis model pendapatan (revenue model) yang mungkin untuk diterapkan di pemerintahan.

### 1.5.3 Transparansi Pemerintahan

Secara harafiah transparansi adalah jelas, dapat dilihat secara menyeluruh atau keterbukaan, dengan demikian transparansi dapat diartikan sebagai keterbukaan dalam melaksanakan suatu proses kegiatan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi.<sup>18</sup> Menurut Loina Lalolo sebagaimana yang dikutip oleh Hizkia dkk., Transparansi berasal dari kata transparent yang memiliki arti jelas, nyata dan bersifat terbuka. Istilah transparansi dapat diartikan sebagai kejelasan atau keterbukaan informasi. Transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup>Mikael Edowai, et al., "*Akuntabilitas & Transparansi Pengelolaan Keuangan Daerah*", (Sulawesi Selatan : Pusaka Almaida, 2021), hlm. 31.

<sup>19</sup>Hizkia Kasenda, et al., "*Transparansi Pengelolaan Dana Kelurahan Dalam Pembangunan Di Kelurahan Ranomea Kecamatan Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan,*" JURNAL GOVERNANCE 1, no. 2 (29 Juli 2021), hlm. 3.

Menurut Kurniadi, dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan, ruang lingkup transparansi terdiri atas:

- (1) Dokumen-dokumen publik, seperti APBD, Peraturan Daerah, Peraturan Kepala Daerah, Keputusan Kepala Daerah, dana dan dokumen lain yang tidak termasuk kategori rahasia negara;
- (2) Aktivitas-aktivitas birokrasi, khususnya yang terkait dengan proses pembuatan kebijakan, mulai dari agenda *setting*, perumusan masalah, penentuan kebijakan, sampai pada tahap implementasi dan evaluasi. Selain itu juga menyangkut aktivitas dan prosedur layanan publik;
- (3) Aktivitas-aktivitas birokrasi yang terkait anggaran, dimana dalam anggaran terdapat mekanisme timbal balik hak dan kewajiban antara pemerintah dan warga masyarakat. Anggaran juga menjadi “teropong” untuk melihat apa saja yang dilakukan pemerintah dalam kurun waktu tertentu.<sup>20</sup>

Untuk melihat tingkat transparansi dari suatu pemerintahan, menurut Kurniadi secara umum ada 4 (empat) derajat transparansi:<sup>21</sup>

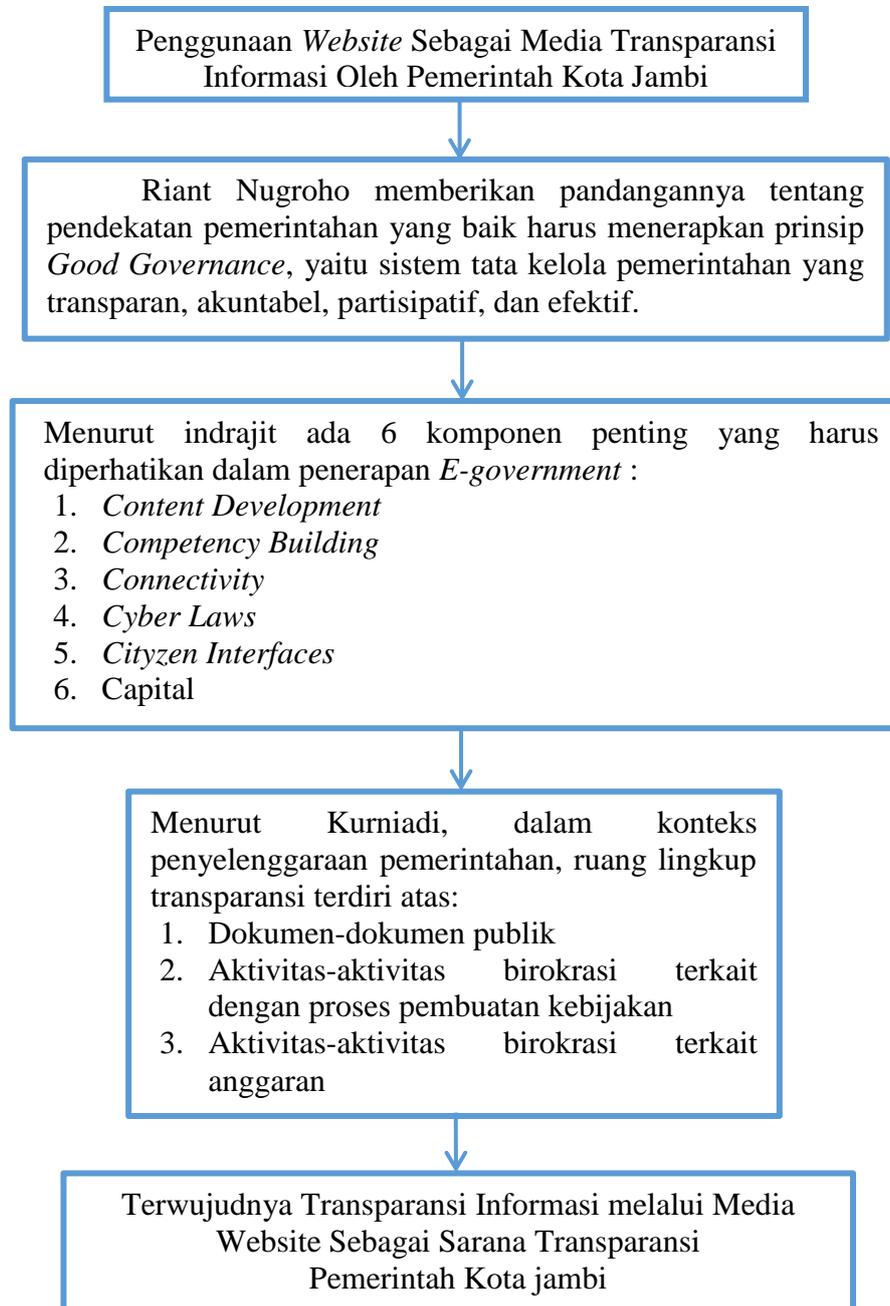
1. Tertutup
2. Manipulatif
3. Isolatif
4. Transparan

---

<sup>20</sup>Tuti Amalia, “Implementasi Transparansi Informasi Pada Situs Website Pemerintah Daerah Kabupaten Muaro Jambi”, Skripsi Ilmu Pemerintahan Universitas Jambi (2021), hlm. 16.

<sup>21</sup>*Ibid*, hlm. 17.

## 1.6 Kerangka Pikir



## 1.7 Metode Penelitian

### 1.7.1 Jenis Penelitian

Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menjawab pertanyaan awal penelitian dan rujukan untuk langkah apa yang harus di ambil untuk menyikapi data yang di dapat. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekaranag. Penelitian deskriptif memusatkan perhatian kepada masalah-masalah actual sebagaimana adanya saat penelitian berlansung.

Metode kualitatif digunakan karena dapat mencoba masuk lebih dalam untuk mengetahui apa yang sebenarnya terjadi. Metode kualitatif yang digunakan untuk memberikan/mencari penjelasan atas alasan mengapa ada permasalahan yang diangkat oleh penulis. Data penelitian yang didapatkan dengan cara langsung terjun ke lapangan dan bersentuhan langsung dengan *field of research*, dimana penulis berkomunikasi langsung dengan sumber data atau narasumber.<sup>22</sup>

### 1.7.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berfokus pada Laman [www.jambikota.go.id](http://www.jambikota.go.id) sebagai objek studi untuk menilai terlaksananya Pendekatan Pemerintah melalui media Laman [www.jambikota.go.id](http://www.jambikota.go.id) dalam mendukung transparansi informasi. Laman ini merupakan *platform* utama bagi masyarakat untuk mengakses berbagai informasi publik terkait administrasi, pelayanan, kebijakan, dan kegiatan pemerintahan di Kota Jambi. Fokus penelitian meliputi analisis halaman utama pada laman, yang

---

<sup>22</sup>Wirawan Sarlito, “*Metode Penelitian Sosial.*”, (Bandung: PT, Remaja Rosda Karya, 2000), hlm. 34.

menampilkan berita terbaru, layanan publik, pengumuman, serta fitur-fitur yang menyediakan akses data dan informasi. Penelitian ini juga akan mengevaluasi bagian transparansi publik, termasuk informasi terkait keuangan, pengadaan barang/jasa, dan kebijakan yang mendukung keterbukaan informasi. Selain itu, akan ditinjau juga interaktivitas pada laman, seperti fitur komunikasi dua arah yang memungkinkan masyarakat untuk mengajukan pengaduan atau berpartisipasi dalam tanya jawab. Aksesibilitas dan keamanan data pengguna juga menjadi fokus untuk memastikan laman dapat diakses dengan mudah dan informasi yang disediakan aman dari ancaman. Metodologi penelitian dapat melibatkan wawancara dengan pegawai pengelola *website* serta survei kepada masyarakat pengguna untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai Pendekatan dan transparansi yang dihasilkan oleh laman ini.

### **1.7.3 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian adalah pokok permasalahan yang menjadi tujuan dalam penelitian. Penelitian ini memfokuskan permasalahan yaitu Analisis Pendekatan Pemerintah Melalui Media *Website* Dalam Mendukung Transparansi Informasi pada Laman [www.jambikota.go.id](http://www.jambikota.go.id).

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seseorang atau lebih yang dipilih sebagai narasumber atau responden. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari :

a. Data primer

Sumber data primer untuk penelitian ini mencakup beberapa metode utama. Pertama, wawancara dengan pegawai pengelola *website* untuk

memahami proses pengelolaan dan tantangan yang dihadapi. Kedua, survei kepada pengguna *website* untuk mengevaluasi kemudahan akses dan kepuasan terhadap informasi. Selain itu, wawancara dengan pihak berkepentingan seperti aktivis dan jurnalis akan memberikan perspektif tambahan. Observasi langsung akan dilakukan untuk menilai fungsi dan tampilan *website*, dan uji coba aksesibilitas akan mengevaluasi kemudahan akses dari berbagai perangkat dan koneksi. Metode-metode ini akan memberikan gambaran komprehensif tentang Pendekatan dan transparansi *website*.

b. Data sekunder

Data sekunder untuk penelitian ini meliputi beberapa sumber kunci. Dokumen kebijakan dan peraturan akan memberikan informasi tentang kebijakan *e-government* dan transparansi informasi. Laporan dan evaluasi sebelumnya akan membantu memahami efektivitas *website*. Literatur akademik akan memberikan dasar teori yang relevan, sementara data statistik akan memberikan gambaran kuantitatif penggunaan *website*. Sumber daya *online* seperti forum dan media sosial akan memberikan perspektif masyarakat, dan dokumentasi proyek akan membantu memahami proses pengembangan *website*. Data sekunder ini akan mendukung analisis dan memberikan konteks tambahan untuk penelitian.

#### **1.7.4 Teknik Penentuan Informan**

Teknik penentuan informan yang peneliti gunakan adalah teknik penentuan informan seering digunakan dalam penelitian kualitatif yaitu *purposive*

*sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang mempertimbangkan hal hal tertentu dalam pengambilan sampelnya. Pertimbangan tersebut adalah karena yang menjadi sampel penelitian lebih tahu dengan hal yang peneliti ingin ketahui.<sup>23</sup> Maka informan yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah:

- a. Mhd. Syayuti, S.Th.I , Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Diskominfo Kota Jambi
- b. Rm. Agung Dian Pradana, Pegawai di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan

#### **1.7.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan dua langkah, yaitu:

- a. Wawancara

Wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) dan terwawancara (*interviewed*) yang memberikan pertanyaan atas jawaban tersebut. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk mendapatkan informasi dan petunjuk tertentu dalam rangka memperoleh hasil penelitian yang relevan dengan tema penelitian. Teknis pelaksanaan wawancara dapat dilakukan secara sistematis atau tidak sistematis. Yang dimaksud secara sistematis adalah wawancara dilakukan dengan terlebih dahulu peneliti menyusun instrumen

---

<sup>23</sup>Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*”, (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 288.

pedoman wawancara. Disebut tidak sistematis, maka peneliti melakukan wawancara langsung tanpa terlebih dahulu menyusun instrumen pedoman wawancara.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan bahan-bahan dalam bentuk dokumen yang relevan dengan tema penelitian. Dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan data menggunakan dokumen, catatan-catatan, laporan, foto, serta sumber-sumber yang ada kaitannya dengan penelitian ini. Misalnya dengan melakukan penelusuran bahan-bahan data sekunder yang relevan mengenai laporan tahunan, kebijakan *e-government*, serta hasil audit dan evaluasi terkait transparansi informasi dan mengakses arsip berita, press release, dan artikel dari situs resmi Pemerintah Kota Jambi juga dianalisis untuk memahami penerapan media *e-government*.

### 1.7.6 Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Patton adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Maka analisis data dapat dikatakan sebagai proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.<sup>24</sup>

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

---

<sup>24</sup>*Ibid*

a. Reduksi data

Reduksi data (*data reduction*), mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Sehingga dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan dan selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

b. Penyajian data

Penyajian data (*data display*), dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, namun yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat narasi.

c. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*). Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. temuan dapat berupa diskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

### 1.7.7 Keabsahan Data

Dalam penelitian ini menggunakan trigulasi dengan sumber dan triangulasi dengan metode:

a. Triangulasi dengan sumber

Triangulasi ini dilakukan dengan membandingkan dan mengecek baik kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan cara yang berbeda dalam metode kualitatif yang di lakukan. Penilaian hasil penelitian dilakukan oleh responden, mengoreksi kekeliruan oleh sumber data, menyediakan tambahan informasi secara sukarela, memastikan informan dalam kancah penelitian, menciptakan kesempatan mengikhtisarkan sebagai langkah awal analisis data dan menilai kecakupan menyeluruh data yang dikumpulkan.<sup>25</sup>

b. Triangulasi dengan metode

Triangulasi ini dilakukan untuk melakukan pengecekan terhadap penggunaan metode pengumpulan data, apakah hasil observasi sesuai dengan informasi ketika di *interview*, begitu pula teknik ini dilakukan untuk menguji sumber data, apakah sumber data ketika di *interview* dan observasi akan memberikan informasi yang sama atau berbeda.

---

<sup>25</sup>D. Andrian, "*Triangulasi Dan Keabsahan Data*", (Yogyakarta: Pustaka Belajar,2010), hlm. 175.