

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan dan keterbukaan informasi kepada publik yang efektif dan efisien. Effendy (2004) mengatakan komunikasi yang efektif apabila menimbulkan peningkatan kepada pengetahuan (kognitif), perubahan pandangan (afektif), perubahan perilaku dan tindakan kepada komunikan (konatif). Goyer (1970:10) juga mengungkapkan secara sederhana, komunikasi dinilai efektif apabila seseorang berhasil menyampaikan apa yang dimaksudnya. Secara umum, komunikasi dinilai efektif apabila rangsangan yang disampaikan dan dimaksud oleh pengirim berkaitan erat dengan rangsangan yang ditangkap dan dipahami oleh penerima. Hal ini didorong oleh perkembangan era revolusi industri 4.0 yang artinya fase keempat dari perkembangan revolusi industri. Menurut Prof Scwab perkembangan 4.0 mengalami perubahan yang begitu cepat dari semua dimensi yang beralih ke digitalisasi di semua sektor kehidupan.

Revolusi industri fase ini sudah berjalan di Indonesia, perkembangannya membawa perubahan dengan segala konsekuensinya. Perkembangannya bisa melahirkan dampak negatif apabila berkurangnya pemanfaatan sumber daya manusia jika digantikan oleh mesin dan alat elektronik lainnya. Sebaliknya, akan berdampak positif apabila memberi kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan sesuatu dengan penggunaan media digital. Begitu juga dalam pemerintahan, sejak diberlakukan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *e-government*. Untuk itu, pemerintah dituntut memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat dengan berbasis elektronik. Pemerintahan yang berbasis elektronik dapat didefinisikan sebagai pemanfaatan teknologi digital untuk mentransformasikan segala bentuk kegiatan pemerintah yang bertujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan penyampaian pelayanan ke masyarakat (Forman, 2005). Oleh sebab itu,

pemerintah dituntut dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk melakukan pelayanan berbasis *e-government*. Nugraha (2018:33) mengungkapkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi akan menawarkan solusi untuk meningkatkan pelayanan pemerintah. Salah satu implementasi dari perkembangan *e-government* adalah membantu lembaga pemerintah mampu menyediakan pelayanan publik yang baik dengan pemanfaatan media digital dan internet.

Mendukung keberhasilan implementasi *e-government* dalam meningkatkan keterbukaan informasi antara pemerintah dengan masyarakat berbasis elektronik. Maka dikeluarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) yang mengatur hak dan kewajiban badan publik dalam menyediakan akses informasi publik bagi masyarakat, termasuk bagi sanksi yang apabila tidak memberikan informasi tersebut sesuai aturan. Undang-undang ini menjadi landasan operasional bagi masyarakat dalam mendapatkan informasi secara luas dari pemerintah, karena kebutuhan informasi merupakan hak asasi manusia yang di akui oleh konstitusi (Febriananingsih, 2012:136). Keterbukaan informasi publik dapat memberikan pencerahan dalam penyelenggaraan negara dalam perwujudan pemerintahan yang baik (Retnowati, 2012: 54). Dalam undang-undang tersebut juga memberikan jaminan kepastian hukum terhadap hak masyarakat memperoleh informasi dari lembaga pemerintah sekaligus undang-undang ini juga menuntut setiap lembaga yang termasuk dalam kategori badan publik untuk dapat menyediakan dan menyebarluaskan informasi publik secara transparan kepada masyarakat.

Begitu juga tentang pelayanan publik yang diatur dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang menjadi titik strategi dalam memulai pengembangan *good government*, pernyataan tersebut disebabkan oleh pelayanan publik menjadi garda terdepan pemerintah dalam berinteraksi dengan masyarakat. J.A. Heisi (2985:209) menyatakan rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai bentuk kurang baiknya komunikasi pemerintah dengan masyarakat.

Dengan menjadikan pelayanan publik sebagai pintu masuk dalam membangun *good government*, sebagai mewujudkan praktik dalam ranah pelayanan publik sebagai bentuk tingkat kepuasan masyarakat (Dwiyanto, 2021:21). Selanjutnya, dalam mencapai hak masyarakat untuk memperoleh informasi publik juga telah dijamin oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 yang tercantum dalam pasal 28F yang menegaskan bahwa.

“Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia”.

Dengan adanya transparansi atas informasi publik dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintah, masyarakat dapat ikut serta dalam berpartisipasi aktif dalam mengontrol setiap langkah dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah kepada masyarakat, sehingga kebijakan itu dapat dipertanggungjawabkannya (Retnowati, 2012:55). Hal ini membuat pemerintah dan masyarakat saling bisa berkerja sama karena dengan adanya digitalisasi sebagai wadah dalam berinteraksi memberikan kemudahan dalam bentuk memperoleh informasi.

Dengan mendapat kebebasan dan perlindungan itu membuat masyarakat mampu menuju perubahan untuk lebih baik lagi, perubahan tersebut dilihat dari masyarakat yang cenderung mencari informasi sebagai bentuk meningkatkan pengetahuan atau pemahaman atas informasi yang disampaikan. Oleh sebab itu, keterbukaan informasi publik sangat membantu masyarakat dalam mencari informasi dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dengan adanya *e-government*. Meskipun dalam UU KIP terdapat pengecualian informasi, namun badan publik wajib membuka diri menyampaikan informasi kepada masyarakat (Nurdiansyah, 2016:148).

Salah satu pemerintah daerah yang melaksanakan amanat UU KIP dan mengimplementasikan *e-government* sebagai wadah interaksi kepada masyarakat

adalah Pemerintah Kota Solok Provinsi Sumatera Barat. Untuk mencapai keberhasilan *e-government*, Wali Kota Solok telah mengeluarkan Peraturan Nomor 26 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan dan Pengembangan *E-Government*, dan Nomor 9 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintahan Kota Solok, dengan mengingat Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sistem Pemerintahan Elektronik dan Peraturan Gubernur Nomor 15 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Barat.

Wali Kota Solok juga memberlakukan peraturan pelayanan publik sebagai bentuk pelayanan informasi yang *update*, inovasi dan transparansi dalam menyebar informasi. Hal ini dianggap penting oleh setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kota Solok sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam penyebaran informasi di Kota Solok. Friedman dan George (Nugraha, 2018:35) mengatakan setiap organisasi di seluruh Indonesia harus mampu memberikan perubahan dan strategi untuk memperoleh keunggulan yang kompetitif, supaya tidak terlindas oleh pesaing. Salah satu strategi untuk mencapai keunggulan adalah dengan cara melakukan penataan ulang organisasi sesuai dengan keahliannya, dan memanfaatkan sistem informasi dan teknologi informasi oleh organisasi.

Wheelan dan Hunger (2004) mengatakan sistem informasi dan teknologi informasi komunikasi tidak hanya berperan sebagai suatu dukungan semata, namun juga berperan sebagai kunci operasional, punya potensi tinggi, strategis, dan dimanfaatkan untuk mendukung efektifitas, efisiensi, dan produktivitas dalam sebuah organisasi. Untuk itu, dalam pemanfaatan sistem informasi dan teknologi informasi komunikasi supaya dapat membantu mencapai *e-government* bagi setiap OPD Kota Solok menjadi alternatif menuju pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat.

Mengingat pelayanan informasi yang update, inovasi, dan transparansi dalam penyebaran informasi berbasis elektronik, Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kota Solok diberi wewenang menjadi wadah dalam pelayanan informasi tersebut. Dimana dinas Kominfo ditugaskan membuat website untuk seluruh OPD Kota Solok sebagai media interaktif dalam pelayanan informasi pemerintah terhadap masyarakat Kota Solok.

Setelah disediakan website bagi OPD sebagai media interaksi dalam pelayanan informasi pemerintah, dinas Kominfo melakukan monitoring dan memperoleh hasil beberapa OPD yang belum menggunakan website sebagai media interaktif. Evaluasi dari hasil monitoring website tersebut, Sekretariat Kota Solok mengeluarkan surat perintah kepada dinas Kominfo untuk memberikan pendampingan kepada admin/operator website. Hal ini dilakukan untuk memberikan pembekalan agar pengelolaan website yang update, inovasi, dan transparansi sebagai media informasi agar terwujudnya tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya dan terjalin komunikasi yang efektif.

Berdasarkan hasil pengamatan, peneliti menemukan bahwa website seluruh OPD Kota Solok sudah tiga kali mengalami pengembangan dan pembaruan, sehingga peneliti tidak menemukan jumlah pengunjung yang *real* dari dahulu. Dari hasil monitoring yang peneliti lakukan pada layanan informasi publik tanggal 19 Juni 2022 di website Kota Solok “solokkota.go.id”, peneliti melihat dari tampilan/beranda yang terdiri dari layanan publik, layanan pemerintahan, pengaduan publik, dan layanan informasi yang mempunyai total pengunjung 1.136 orang. Berdasarkan dari layanan informasi publik yang dikelola oleh pejabat pengelola informasi dan dokumentasi yang terdiri dari: *Pertama*, informasi terbaru dari dinas kependudukan dan catatan sipil yang terdapat 5 informasi; *Kedua*, informasi yang paling banyak dimohon terdapat dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan tentang Jumlah Kunjungan Perpustakaan sebanyak 4.621 kali. Dinas Pertanian tentang Laporan Akhir Kegiatan Tahun

sebanyak 3.201 kali, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah tentang Ranperpres Satu Data Indonesia sebanyak 1.162 kali, dan dari informasi statistik dokumen terdapat jumlah dokumen 3.204, jumlah pemohon informasi 41, dan jumlah unduhan 46.645 kali. Dari jumlah kunjungan dan durasi informasi yang telah disampaikan melalui website, peneliti menganggap masih belum seberapa perbandingan jumlah pengunjung dengan 76.859 jiwa penduduk Kota Solok.

Dari hasil monitoring tersebut, penulis juga melihat masih banyak masyarakat yang datang melakukan interaksi kepada OPD Kota Solok dalam mencari informasi. Karena idealnya, dengan adanya website sebagai media interaktif, masyarakat sudah bisa mencari informasi atau mengakses website langsung kapan dan dimana saja. Oleh karena itu, untuk mendukung *e-government* diharapkan masyarakat Kota Solok bisa menggunakan website sebagai salah satu wadah penyebaran informasi yang jelas, aman, dan terpercaya dari pada media sosial. Sebab, website merupakan salah satu penerapan menyukseskan *e-government* sebagai implementasi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (*Information and Communication Technology*) dalam pemerintahan.

Berdasarkan informasi yang peneliti peroleh melalui wawancara langsung bersama Kepala Seksi Aplikasi (AS) dan Sub Koordinator Informasi Publik (BJ) memaparkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sekarang ini. Website sangat penting dan tidak dapat dihindari sebagai media interaksi pelayanan informasi pemerintah terhadap masyarakat Kota Solok. Pencapaian keberhasilan interaksi tersebut, website adalah salah satu bentuk interaksi pemerintah yang dilakukan. Dimana sebelumnya tahun 2019, hanya 2 dari 29 OPD yang memiliki website sebagai media interaksi dalam pelayanan informasi publik Kota Solok yaitu Kecamatan Lubuk Singkarah “<http://lubuksikarah.solokkota.go.id/>” tahun 2017 dan dinas pencatatan sipil “<http://disdukcapil.solokkota.go.id>” tahun 2018. Mulai tahun 2019 setiap OPD

sudah mulai memiliki website masing-masing sebagai wadah untuk berkomunikasi, begitu juga 13 kelurahan Kota Solok yang sekarang ini sudah di mempunyai website sebagai media interaktif di kelurahan dalam penyebaran informasi dan akan segera akan diimplementasikan. Untuk memudahkan mengakses dan mengingat website keseluruhan OPD, dibuatlah satu website induk “solokkota.go.id” dalam website tersebut. Dalam website tersebut telah disediakan keseluruhan website OPD dan kelurahan sehingga masyarakat tidak perlu mengingat satu per satu link /URL. Dengan demikian, hal ini menjadi suatu kelebihan bagi Dinas Kominfo Kota Solok dalam pemanfaatan website sebagai media informasi inovasi.

Oleh sebab itu, dengan adanya website sebagai media interaksi dalam pelayanan informasi pemerintah sangat membantu dalam pelayanan informasi bagi masyarakat. Hakim Lukmanul (2004) mendefinisikan website sebagai fasilitas internet yang menghubungkan dokumen dalam lingkup lokal maupun jarak jauh. Begitu juga dengan dokumen, *web page*, dan *link* dalam website yang memungkinkan pengguna bisa berpindah dari satu *page* ke *page* lain (*hypertext*), baik *page* yang tersimpan di server yang sama, maupun di *server* yang tersimpan di seluruh dunia. Maka oleh karena itu, diperlukan website sebagai media interaksi dalam pelayanan informasi pemerintah terhadap masyarakat agar bisa terjadinya *e-government* yang berkualitas.

Penelitian ini penting dilakukan, karena peneliti melihat bahwa dari perkembangan revolusi industri yang sekarang beralih ke digitalisasi membuat semua orang terutama pemerintahan di tuntutan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya, maka diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang efektif dan efisien (Handayani, 2017:47). Oleh sebab itu pemerintah harus bertanggung jawab dalam pemberian informasi yang baik dan bersih (*good and clean government*). Selanjutnya, penulis tertarik ingin mengukur seberapa besar efektifitas website Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kota

Solok sebagai media interaktif dalam pelayanan informasi pemerintah kepada masyarakat Kota Solok.

Beberapa penelitian tentang efektifitas website, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2017), Aprilia, et al., (2014), Megantropo, et al., (2019), dari ketiga penelitian tersebut hanya terfokus kepada efektivitas website saja sebagai jembatan pelayanan informasi pemerintah tanpa melihat pengaruhnya kepada pembacanya. Adapun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah, dalam penelitian ini peneliti ingin mengukur tingkat efektifitas penggunaan website dan hubungan karakteristik pengguna website yang dilihat dari segi (usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan) dengan efektifitas website sebagai wadah dalam pelayanan informasi masyarakat Kota Solok. Peneliti menganggap ada pembaruan dalam penelitian ini, sebab dalam terdahulu dengan yang sekarang penulis lakukan ada perbedaan.

Penulis memilih Kota Solok sebagai objek penelitian, Kota Solok adalah salah satu dari lima Kota di Sumatera Barat, luasnya yang hanya 57,64 km² dan terdiri dari 2 kecamatan dan 13 kelurahan. Penulis melihat masyarakat Kota Solok mayoritas penduduk usia produktif bekerja sebagai berdagang, usaha jasa, pertanian. Di sini, penulis menyadari dengan mayoritas profesi sebagai pedagang, jasa, dan pertanian membuat minimnya waktu luang bagi masyarakat untuk berinteraksi mencari informasi sehingga masyarakat tidak mempunyai waktu atau aktivitas untuk mencari informasi tanpa harus datang ke instansi terkait. Sehingga dengan sibuknya masyarakat terhadap aktivitasnya, diharapkan masyarakat Kota Solok bisa memberikan kemudahan dalam mengakses informasi.

Sekarang ini, Pemerintahan Kota Solok bertekad mencapai *e-government* yang efektif dan efisien, ini dibuktikan dengan adanya rencana pembangunan jangka menengah daerah (RPJMD) dalam mewujudkan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) yang akan dilakukan penilaian tingkat nasional. Salah satu indikator penilaian SPBE adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara

nasional, dan sekarang Pemerintah Kota Solok mengatur strategi untuk mendapatkan nilai terbaik. Implementasi ini dibuktikan dengan banyaknya website setiap OPD Kota Solok dan aplikasi-aplikasi yang dibangun dan dikembangkan, termasuk website di seluruh kelurahan Kota Solok. Salah satu hasil yang telah dibuktikan dari pelayanan adalah dengan mendapatkan penghargaan tingkat nasional aktif layanan pengaduan laporan tahunan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N) masyarakat terhadap respons Pemerintahan Kota Solok.

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan diatas, maka fokus masalah dari penelitian ini adalah seberapa besar efektivitas website sebagai media interaktif dalam pelayanan informasi pemerintah kepada masyarakat Kota Solok.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis dan mendeskripsikan tingkat efektivitas penggunaan website oleh masyarakat.
2. Menganalisis hubungan karakteristik pengguna dengan tingkat efektivitas website.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini dibagi menjadi dua, yakni kegunaan teoretis dan kegunaan praktis:

1.4.1 Secara Teoretis

Memberikan kontribusi terhadap peneliti selanjutnya dalam bentuk pelayanan publik berbasis *e-government* dan diharapkan bisa menjadi referensi bagi ilmu pengetahuan dan bahan pelajaran baru dalam pemanfaatan website sebagai media interaktif.

1.4.2 Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi organisasi perangkat daerah (OPD) agar lebih bisa meningkatkan dalam pemanfaatan website sebagai media interaktif dalam pelayan informasi kepada publik terkhusus masyarakat Kota Solok.

