

BAB I

PENDAHULUAN

A.Latar Belakang

Pada masa saat teknologi sedang maju dengan cepat, membuat informasi, layanan, dan berita dalam segala bentuk, mulai dari pendidikan hingga budaya, politik, ekonomi dan hiburan, mencakup seluruh dunia dalam proses perkembangan dan pertumbuhan sehingga mudah diakses melalui Internet. Saat ini, jumlah pengguna Internet semakin meningkat dan Internet telah memajukan global komputasi dan komunikasi. Secara singkat Internet bisa dijelaskan seperti suatu tatanan yang mendukung transmisi informasi/data (Jackson, 2009). Layanan situs web merupakan penggunaan Internet. pendapat Hardjono (Sujono & Santoso, 2017), website merupakan “suatu media yang menyediakan fungsionalitas hypertext untuk memaparkan informasi berbentuk gambar, teks, suara dan data multimedia” Situs web berkualitas tinggi memiliki potensi. Menarik pengguna, mendorong mereka untuk kembali ke situs web dan mendapat keinginan mereka (Song & Zinkhan, 2003; Hasanov & Khalid, 2015). Pengelolaan data dan informasi yang baik pada saat implementasi sistem informasi diharapkan dapat menambah daya saing khususnya di Indonesia. Pemerintah Indonesia mengeluarkan Instruksi Presiden membahas kebijakan dan strategi nasional pembangunan E-government pada No 3 Tahun 2003 untuk mendukung pemanfaatan teknologi informasi. Memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi agar berjalannya pemerintahan (e-Government) menaikan angka kecepatan, ketepatan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pemerintahan. Penerapan e-Government adalah usaha untuk meningkatkan kecepatan juga ketepatan pelayanan publik (Setyaningrum, 2012). Sebagai sebuah negara, Indonesia berupaya menggunakan informasi terbuka dalam usaha menjadi pengelolaan pemerintahan yang baik. pengelolaan pemerintahan yang baik merupakan kesepakatan antara masyarakat, pemerintah dan juga swasta untuk menciptakan sistem pemerintahan yang terbuka dan memiliki tanggung jawab.

Usaha agar mencapai hal itu dalam pemerintahan Indonesia, prinsip-prinsip tata pengelolaan yang baik harus dijalankan pada berbagai lembaga utama pemerintah. Menjamin hak masyarakat untuk mendapat informasi program kebijakan publik, rencana kebijakan publik, proses pengambilan keputusan publik, dan alasan pengambilan keputusan sejalan dengan UU Nomor 14 Tahun 2008 pasal 3. “Keterbukaan informasi publik” berarti bahwa otoritas publik diwajibkan untuk memberikan akses terhadap kebutuhan data informasi publik kepada semua pemohon. Adanya UU tentang Informasi Publik (KIP) diharapkan dapat meningkatkan transparansi informasi yang dimiliki pemerintah dan LSM yang sebelumnya dianggap sulit diungkapkan kepada publik. Sebab karenanya, UU KIP mendorong publikasi informasi di semua instansi pemerintah yang merupakan salah satu syarat terselenggaranya pemerintahan yang berpusat pada masyarakat, sehingga mentransformasi penyelenggaraan sistem pengelolaan informasi publik pemerintahan dari pemerintahan tertutup menjadi pemerintahan terbuka pada masa transisi. Hal ini juga merupakan bentuk transparansi untuk menghormati hak asasi manusia dalam mengakses informasi publik. Undang-undang lainnya termasuk UU tentang HAM pada no. 39 Tahun 1999, serta UU No 40 Tahun 1999 tentang pers dan pengakuan hak akses informasi sebagai HAM juga ada di dalam pasal 19 Internasional konvenan Hak Asasi Manusia, hak politik serta masyarakat sipil dan pada Pasal 19 perjanjian internasional tentang hak sipil dan politik Deklarasi Universal HAM Perserikatan Bangsa-Bangsa tahun 1946. Informasi yang di peroleh masyarakat adalah informasi yang di kelola, di simpan juga dibuat, serta dikirim dan/atau diterima oleh suatu instansi pemerintah dalam usaha pengelolaan dan penyelenggaraannya, informasi yang tidak di sebarakan kepublik adalah informasi yang menimbulkan kekhawatiran masyarakat. mempublikasi informasi dalam pengelolaan pemerintahan adalah upaya pemerintah untuk menjalankan prinsip good governance dan aspek demokrasi, juga salah satu unsur dasar dari good governance adalah keterbukaan (transparansi) pemerintahan kepada publik, Media

massa adalah bagian yang termasuk dalam demokrasi untuk melindungi kebebasan dan HAM Informasi publik adalah salah satu hal penting demokrasi dalam melindungi hak individu atas informasi publik. Keleluasaan dalam mendapat informasi merupakan salah satu HAM yang penting karena kebebasan hanya dapat memberikan hasil jika seseorang mempunyai akses terhadapnya (Indah & Hariyati, 2018). Akses terhadap informasi merupakan hal mendasar dalam kehidupan demokrasi, oleh karena itu kecenderungan menyembunyikan informasi dari publik harus diperhatikan (Kristiyanto, 2016). Untuk memudahkan penyebaran informasi ke publik, Pemerintah mengeluarkan Peraturan No 61 Tahun 2010 dan UU No 14 Tahun 2008 yang membahas KIP. Membuka informasi di Internet melalui situs web melibatkan penyediaan informasi kepada publik melalui Internet (Website). Transparansi dalam kebijakan publik dan layanan online dapat membantu pemerintah memenuhi harapan masyarakat dan menjadi lebih efisien dan fleksibel dalam memenuhi kebutuhan untuk memberikan layanan lebih cepat dengan sumber daya yang terbatas.

Kota Tangerang yang termasuk salah satu kota yang menggunakan e-Government melalui program smart city agar dapat menuntaskan masalah yang di hadapi kota juga meningkatkan pengelolaan kota, sebagaimana tertuang di isi Master Plan Smart City Kota Tangerang Tahun 2017-2027. Kota Tangerang menggunakan konsep smart city dengan memaparkan informasi terbuka lewat website untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat, mulai dari pendapatan daerah, perencanaan wilayah, informasi layanan publik hingga tuntutan jurnalisme komunitas sehari-hari. Orang-orang mendapatkan informasi yang mereka butuhkan tanpa meninggalkan rumah. Berdasarkan pantauan peneliti, website Diskominfo Kota Tangerang sudah memiliki sejumlah fitur transparan dalam keterbukaan informasi publik, didukung dengan aplikasi pendukung dan link ke website departemen dan kabupaten di wilayah pemerintahan Kota Tangerang.

Kebijakan yang diterapkan Pemerintah Kota Tangerang untuk membuka informasi dan layanan publik melalui portal web dan aplikasi online dapat dijadikan sebagai metode interaksi antar otoritas agar seluruh informasi dapat sampai ke masyarakat secara efektif dan ekonomis. Fitur dan aplikasi Berbagi disediakan Diskominfo Kota Tangerang untuk mendukung transparansi informasi publik agar dapat diterima dan dilihat langsung oleh masyarakat. Data atau informasi yang dikirimkan dalam web merupakan laporan atau data yang dihasilkan oleh komunitas dan komunitas juga dapat merujuk kembali pada hasilnya. Portal website diskominfo.tangerangkota.go.id diharapkan dapat menjadi jembatan antar warga dalam menyampaikan pengaduan serta dapat menjadi sarana bagi pemerintah untuk mengidentifikasi kebijakan mana yang sebaiknya diambil berdasarkan data yang tersedia. Karena itu peneliti tertarik membahas tentang **KUALITAS WEBSITE DALAM MEWUJUDKAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK (Studi Diskominfo kota Tangerang)**

B.Rumusan Masalah

Bagai mana kualitas website Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik ?

C.Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menjawab rumusan masalah yang ada akan di jelaskan sebagai berikut:

- a) Untuk mengetahui bagaimana kualitas website Diskominfo Kota Tangerang sebagai penyebar transparansi keterbukaan informasi publik.

- b) Untuk mengetahui ketersediaan informasi apasajaj yang di sediakan website resmi Diskominfo Kota Tangerang.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki 2 manfaat, yakni manfaat teoritis dan praktis.

a) Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat mengemukakan informasi dan gagasan dalam usaha perkembangan keilmuan khususnya mengkaji kualitas website sebagai sarana transparansi keterbukaan informasi publik. Penelitian ini di harap dapat menjadi referensi untuk peneliti selanjutnya yang akan menggunakan konsep dan fasilitas penelitian serupa.

b) Manfaat Praktis

Penelitian ini juga bermanfaat bagi pemerintah sebagai mitra selaku mengembangkan website sebagai portal transparansi informasi publik untuk menghubungkan pemerintah dan masyarakat secara cepat serta tepat. Penelitian ini diharapkan menjadi media menyebarkan informasi kepada masyarakat.

D. Definisi Konseptual

1. Website

Website, atau disingkat web, bisa di artikan sebagai kumpulan halaman yang memuat informasi berupa informasi digital, berbentuk teks, gambar, video, suara, dan animasi lain yang tersedi melalui Internet (Abdullah dkk., 2016). Sedangkan menurut (Yuhefizar, 2016) “Website adalah sekumpulan halaman web yang terletak pada suatu domain yang berisi informasi. Sebuah situs web sering kali dibangun di beberapa halaman web yang saling berkaitan satu sama lain.

2.Keterbukaan Informasi Publik

Menurut Retnowati (2012), informasi publik juga dapat dijadikan sebagai wujud penerapan tata kelola yang baik sekaligus mencegah bentuk-bentuk KKN (Kolusi, Korupsi dan Nepotisme) dalam pemerintahan. Publisitas dalam hal ini dipahami sebagai bentuk transparansi negara kepada masyarakat, khususnya mengenai informasi terkait pelaksanaan keterbukaan pemerintah kepada masyarakat.

E.Definisi Oprasional

Pendefinisian sesuatu terkait apa yang diteliti juga mengartikan apa saja titik maksimal dari fenomena (perilaku) yang bisa diteliti dan dihimpun sehingga kita bisa mengukur variabel-variabel tersebut dan mengetahuinya (Warsita, 2007). Dalam kajian Kualitas website kota Tangerang sebagai sarana transparansi keterbukaan informasi publik

Kualitas Website DISKOMINFO Kota Tangerang Dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik

- a) Kemudahan saat di oprasikan secara interaksi website yang jelas dan mudah di pahami pengguna
- b) Kualitas informasi yang terkandung dalam website untuk memenuhi kebutuhan pengguna
- c) Kualitas interaksi layanan terkait keamanan informasi serta komunikasi dengan staf admnistrasi Website DISKOMINFO Kota Tangerang

F.Metode Penelitian

1.Jenis Penelitian

Penelitian ini menerapkan penelitian deskriptif kualitatif, yakni metode memberikan gambaran lebih rinci tentang gejala dan pemahaman makna yang ada pada lingkungan sosial yang diperoleh melalui wawancara dan observasi lapangan. Kota (<https://diskominfo.tangerangkota.go.id>), penulisan penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, sebagian besar bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif adalah jenis

penelitian yang menitikberatkan pada tingkat hubungan, aktivitas, kondisi, atau faktor lainnya. Memang penelitian kualitatif lebih mementingkan penyajian keseluruhan yang memberikan gambaran rinci tentang kegiatan dan kondisi yang terjadi dibandingkan dengan perbandingan efektivitas pengobatan atau gambaran sikap dan perilaku. (Fadli, 2021). Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan, peneliti ini menggunakan metode kualitatif dan pendekatan deskriptif, yang akan membantunya mendapatkan gambaran utuh tentang apa yang perlu dilakukan. Tentang kualitas website sebagai sarana keterbukaan informasi publik yang transparan.

2.Subjek Penelitian

Subjek/tempat di dalam penelitian ini adalah website resmi Diskominfo Kota Tangerang (<https://diskominfo.tangerangkota.go.id>) yang berkantor pusat di Jalan Satria, RT 02/RW 01, Sukaasih, Kecamatan Tangerang, Kota Tangerang, Indonesia 15111

3.Sumber Data

a).Primer

sumber primer merupakan data yang diambil secara tatap muka melalui pemberi informasi atau subjek dari pengumpul data (Sugiyono, 2018). Di penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dengan wawancara serta observasi dan mencatat topik penelitian, yang mencakup berbagai isu terkait transparansi publik yang mempublikasikan informasinya secara publik di website Diskominfo Kota Tagerang.

b).Sekunder

Data sekunder adalah data yang terkumpul tanpa kontak secara tatap muka (Sugiyono, 2018).Sumber data mengacu pada bukti, catatan, dokumen,

gambar, atau laporan pemerintah yang disimpan dalam arsip yang relevan dengan pembahasan peneliti.

4. Teknik Pengumpulan Data

a) Wawancara

Wawancara merupakan bagian dari proses penelitian. Wawancara adalah teknik yang dipakai untuk menampung (informasi) dmelalui cara mengajukan pertanyaan dengan tatap muka kepada subjek penelitian. Wawancara dapat dilakukan secara langsung atau menggunakan teknologi, termasuk telepon, untuk mengumpulkan informasi melalui sesi tanya jawab untuk membangun makna tentang suatu topik tertentu (Sugiyono, 2019). Wawancara pada penelitian ini dilakukan terhadap petugas informasi dan komunikasi kota tangerang dan mengajukan pertanyaan terbuka tentunya dengan tujuan untuk mengetahui informasi.

b) Observasi

Observasi adalah cara dalam mengumpulkan data lewat pengamatan langsung pada lokasi penelitian agar dapat memperoleh bukti-bukti secara benar dan akurat untuk memperoleh data data penelitian. Data yang di observasi adalah terkait kualitas website sebaga sarana transparansi keterbukaan informasi publik.

c) Dokumentasi

Dokumentasi adalah informasi berupa data gambar yang mendukung data obsevasi berupa foto fitur-fitur yang mendukung dan dokumen-dokumen

transparis kebijakan terkait kualitas website DISKOMINFO Kota Tangerang sebagai sarana transparansi kebijakan dan pelayanan publik.

5. Teknik Analisa Data

Dalam Miles dan Huberman (Sugiyono, 2021), terdapat 3 jenis analisis data kualitatif, menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Rephrase proses data dalam penelitian ini dilakukan melalui proses penelitian juga sintesis data keterbukaan informasi publik secara sistematis melalui website Diskominfo Kota Tangerang yang didapat dari narasumber, informasi tempat penelitian dan dokumen tempat penelitian.

a) Reduksi Data

Reduksi data merupakan bagian dari proses pengorganisasian, pemfokusan, peringkasan, dan penyederhanaan data yang diperoleh dari catatan lapangan tertulis. Dalam proses pengumpulan data terjadi langkah-langkah reduksi seperti merangkum, membuat diagram, mengklasifikasikan data, dan menghilangkan beberapa data yang dianggap tidak diperlukan sehingga peneliti dapat mengumpulkan data yang dianggap penting untuk mendalami pertanyaan yang hendak dijawab.

b) Penyajian Data

Adapun yang dimaksud penyajian data-data dari penelitian dan akan dipaparkan dalam penelitian ini adalah proses dimana peneliti menyajikan setiap data yang diperoleh. Data yang diperoleh bersifat sementara tetapi jika didukung oleh bukti-bukti riil di lapangan, bisa menjadi sebuah data yang kredibel.

c) Penarikan Kesimpulan

Dalam penelitian ini penarikan kesimpulan dapat diperoleh melalui hasil yang berulang kali di cermati pada kegiatan pengumpulan, pemaparan dan penyimpulan atau verifikasi selama penelitian. Setelah dilakukan verifikasi dapat langsung menarik kesimpulan berdasarkan dari hasil penelitian apakah kualitas website Pemkot Tangerang bagus sebagai sarana Transparansi kebijakan dan pelayanan publik penarikan kesimpulan adalah tahap akhir dalam penelolan data.

