

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era digital telah membawa transformasi yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam tata kelola pemerintahan. Munculnya teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membuka peluang baru bagi pemerintah untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitasnya kepada masyarakat (Soegiono & Prakasita, 2019). Hal ini sejalan dengan konsep pemerintahan terbuka (*open government*), yang menekankan pada keterbukaan dan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. Dengan demikian, konsep ini bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan mendorong akuntabilitas dalam menjalankan tugas dan fungsinya (Soegiono & Prakasita, 2019).

Pemerintahan terbuka adalah fenomena global yang bertujuan untuk meningkatkan inovasi, transparansi, dan akuntabilitas. Tujuan utamanya adalah menciptakan transparansi digital melalui pembukaan data dan penyediaan fungsi untuk memprosesnya (Luthfia *et al.*, 2021). Meskipun transparansi digital diharapkan dapat meningkatkan penggunaan data pemerintahan terbuka, implementasinya masih tertinggal dan sering dikritik karena tidak menyediakan data yang benar-benar bermanfaat bagi publik. Pemerintahan terbuka dapat dicapai dengan membuka data kepada publik melalui portal web dan aplikasi berbasis web, yang menyediakan akses ke data mentah dan tujuan spesifik (Sa'ban, 2022).

Salah satu elemen penting dalam pemerintahan terbuka adalah transparansi digital. Transparansi digital mengacu pada penggunaan TIK untuk menyediakan informasi yang mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat. Hal ini dapat dilakukan melalui berbagai platform digital, seperti situs web resmi pemerintah, media sosial, dan aplikasi mobile (Aviachi *et al.*, 2023).

Namun, di Indonesia, penerapan transparansi digital dalam pemerintahan masih menghadapi berbagai tantangan, salah satunya adalah kesenjangan keterampilan digital pegawai pemerintah dengan standar kompetensi yang ditetapkan dalam Daftar Unit Kompetensi Okupasi Teknologi Informasi dan Komunikasi. Tanpa adanya kompetensi yang memadai, manfaat dari penerapan teknologi digital juga tidak dapat dioptimalkan dengan baik (Septiani, 2024). Selain itu, pengelolaan informasi publik di *website* resmi pemerintah juga masih belum optimal. Banyak informasi yang tidak tersedia atau tidak diperbarui secara berkala, menyebabkan masyarakat kesulitan untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan (Warenpan *et al.*, 2018).

Dengan adanya *website* instansi pemerintahan diharapkan dapat mengakomodir kebutuhan masyarakat dalam mengakses informasi melalui *website*. Meskipun transparansi digital terlihat sederhana, namun kenyataannya masih terdapat beberapa *website* pemerintah yang belum mampu mengakomodasi kebutuhan pengguna, seperti menyediakan informasi yang lengkap, tampilan yang menarik, dan kemudahan (Wiwit, 2024). Banyak inisiatif pemerintah terbuka kurang efektif karena situs web yang sulit digunakan atau hanya menampilkan informasi yang diinginkan pemerintah (Pratama *et al.*, 2023). Sebagai contoh,

penelitian yang dilakukan pada *website* Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat perlu mengembangkan sistem informasi yang lebih menarik, baik dari segi tampilan maupun kelengkapan konten. Selain itu, jenis konten yang diunggah pada *website* menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi performa *website*. Penggunaan gambar dengan ukuran dan format yang tepat juga disarankan untuk meningkatkan kinerja dan pengalaman pengguna pada *website* (Febyla et al., 2022). Kualitas *website* pemerintah memiliki dampak signifikan terhadap persepsi masyarakat terhadap kinerja dan kredibilitas pemerintah (Wiwit, 2024). Persepsi merupakan pengamatan individu atau proses pemberian makna terhadap suatu objek, peristiwa, atau hal lainnya melalui panca indera (Al-Fitrah & Muliawati, 2023).

Situs web dan aplikasi harus mendukung transparansi digital dalam pemerintahan terbuka, yang berarti memberikan publik wawasan tentang aktivitas pemerintah (Pertiwi et al., 2021). Namun, banyak situs web dari pemerintahan masih belum cukup membantu warga memahami sepenuhnya apa yang terjadi. Mengingat perbedaan dalam tingkat pendidikan, pengalaman, dan keterampilan digital warga, kebutuhan transparansi digital juga bervariasi. Transparansi digital memungkinkan warga melihat aktivitas pemerintah melalui portal dan aplikasi tanpa perlu hadir langsung di kantor publik. Definisi ini menekankan bahwa para pemangku kepentingan memiliki kebutuhan yang beragam dan fokus pada kegunaan transparansi bagi mereka (Priyambodo et al., 2023).

Sebuah artikel membahas kualitas *website* instansi pemerintah yang kerap dinilai buruk oleh masyarakat. Salah satu penyebab utamanya adalah penggunaan

sisanya anggaran atau anggaran terbatas untuk pengadaan *website*, yang sering kali menghasilkan desain yang kurang optimal. Selain itu, pengembangan *website* sering dilakukan oleh sumber daya internal yang tidak memiliki keahlian memadai di bidang *web development*, demi menjaga keamanan data sensitif. Akibatnya, banyak *website* pemerintah yang tidak responsif, lambat, dan sulit digunakan, sehingga pengguna enggan mengaksesnya dan beralih ke platform lain. Sebagian besar *website* pemerintah juga belum ramah terhadap pengguna difabel, sehingga menghambat aksesibilitas informasi dan layanan bagi kelompok masyarakat tersebut (Wiwit, 2024).

Penelitian yang dilakukan oleh Purwanurhadi & Akbar (2023) mengungkapkan bahwa transparansi informasi keuangan dan non-keuangan berbasis *e-government* di situs web pemerintah kabupaten/kota di Jawa Timur masih jauh dari optimal. Dari 38 kabupaten/kota, hanya 14 kabupaten/kota (37%) yang menyajikan informasi keuangan sesuai dengan standar transparansi yang diatur oleh Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2010 tentang Standar Akuntansi Pemerintah. Informasi penting seperti laporan perubahan saldo anggaran lebih, laporan perubahan ekuitas, laporan operasional, dan catatan atas laporan keuangan sering kali tidak tersedia. Selain itu, informasi non-keuangan, seperti kebijakan publik, surat menyurat pejabat publik, dan data inventaris, hanya disediakan oleh kurang dari 10% kabupaten/kota. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pemerintah daerah masih belum sepenuhnya menerapkan transparansi informasi keuangan dan non-keuangan.

Manfaat situs web dapat ditingkatkan dengan menyediakan tampilan yang sudah ditentukan untuk publik, baik oleh pemerintah maupun pihak ketiga. Aplikasi sering memberikan wawasan dari satu perspektif, yang mungkin tidak mencakup pandangan lain yang penting, seperti informasi anggaran tanpa wawasan pemanfaatan sumber daya. Oleh karena itu, dianjurkan untuk membuka data mentah melalui portal data terbuka. Meskipun penggunaan data mentah memakan waktu dan membutuhkan berbagai fungsi pemrosesan, tampilan yang sudah ditentukan bisa lebih efisien namun mungkin tidak memberikan transparansi yang diinginkan publik. Kebutuhan wawasan sering sulit ditentukan karena bisa berubah seiring waktu (Pratama *et al.*, 2023).

Topik ini masih menarik untuk dikaji karena adanya kesenjangan penelitian pada penelitian Wiwit (2024) belum secara khusus berfokus pada pengaruh fungsionalitas situs web terhadap transparansi dan efisiensi layanan dalam konteks pemerintahan terbuka, serta belum membahas peran variabel mediasi seperti transparansi dan efisiensi. Selain itu, penelitian tersebut tidak menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur efektivitas desain terhadap kepercayaan masyarakat dan tidak mempelajari dampak jangka panjang dari perbaikan situs web terhadap partisipasi publik. Studi ini akan mengisi kesenjangan tersebut dengan mengeksplorasi pentingnya fungsionalitas situs web terhadap kegunaannya dalam mendukung pemerintahan terbuka.

Dalam konteks penyediaan informasi publik melalui aplikasi, penelitian kuantitatif yang mendalam mengenai transparansi digital dan pemerintahan terbuka di tingkat kota-kota Jawa Timur menjadi sangat penting. Penelitian ini

dilakukan di kota-kota di Jawa Timur karena provinsi ini memiliki keberagaman dalam pengelolaan pemerintahan dan jumlah kota yang signifikan, memungkinkan analisis mendalam terhadap penggunaan *website* sebagai alat transparansi dan efisiensi dalam pemerintahan terbuka. Fokus pada kota-kota di Jawa Timur membuat penelitian lebih terukur dan relevan, serta mempermudah eksplorasi hubungan antar variabel secara detail dibandingkan skala regional. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan bahwa fungsionalitas situs web pemerintah daerah dapat membantu masyarakat dengan memperhatikan dua aspek utama, yaitu transparansi informasi dan efisiensi situs web. Kedua aspek tersebut berdampak langsung pada kegunaan situs web pemerintah daerah. Oleh karena itu, penelitian ini mengusung judul **“Pengaruh Fungsionalitas *Website* terhadap Kegunaannya Untuk Pemerintahan Terbuka pada Kota-Kota di Jawa Timur: Peran Transparansi dan Efisiensi sebagai Variabel Mediasi”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang dijelaskan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

- a. Apakah persepsi fungsionalitas berpengaruh terhadap persepsi transparansi informasi?
- b. Apakah persepsi fungsionalitas berpengaruh terhadap persepsi efisiensi?
- c. Apakah persepsi transparansi informasi berpengaruh terhadap persepsi efisiensi?
- d. Apakah persepsi fungsionalitas berpengaruh terhadap persepsi kegunaan *website*?

- e. Apakah persepsi transparansi informasi berpengaruh terhadap persepsi kegunaan *website*?
- f. Apakah persepsi efisiensi berpengaruh terhadap persepsi kegunaan *website*?
- g. Apakah persepsi transparansi informasi dapat memediasi hubungan fungsionalitas dan kegunaan *website*?
- h. Apakah persepsi efisiensi dapat memediasi hubungan persepsi fungsionalitas dan persepsi kegunaan *website*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan yang dijabarkan sebelumnya, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Untuk menguji dan membuktikan pengaruh persepsi fungsionalitas terhadap persepsi transparansi informasi.
- b. Untuk menguji dan membuktikan pengaruh persepsi fungsionalitas terhadap persepsi efisiensi.
- c. Untuk menguji dan membuktikan pengaruh persepsi transparansi informasi terhadap persepsi efisiensi.
- d. Untuk menguji dan membuktikan pengaruh persepsi fungsionalitas terhadap persepsi kegunaan *website*.
- e. Untuk menguji dan membuktikan pengaruh persepsi transparansi informasi terhadap persepsi kegunaan *website*.
- f. Untuk menguji dan membuktikan pengaruh persepsi efisiensi terhadap persepsi kegunaan *website*.

- g. Untuk menguji dan membuktikan persepsi transparansi informasi dalam memediasi hubungan persepsi fungsionalitas dan persepsi kegunaan *website*.
- h. Untuk menguji dan membuktikan persepsi efisiensi dalam memediasi hubungan persepsi fungsionalitas dan persepsi kegunaan *website*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini ada dua yaitu sebagai berikut:

- a. Manfaat Operasional (Praktis)

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi pemerintah dan masyarakat. Bagi pemerintah, *website* yang fungsional meningkatkan efisiensi administrasi, mengurangi biaya operasional, dan menyederhanakan layanan publik, serta memperkuat interaksi dengan masyarakat melalui komunikasi yang lebih mudah. Hal ini juga menyediakan informasi dan bahan evaluasi yang berguna bagi pembuat kebijakan di tingkat kota Jawa Timur untuk merancang kebijakan terkait transparansi digital dan pemerintahan terbuka. Bagi masyarakat, *website* pemerintah mempermudah akses informasi, meningkatkan partisipasi dalam pengambilan keputusan, serta menghemat waktu dan biaya. Transparansi informasi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan berkontribusi pada pemberdayaan masyarakat dengan meningkatkan kesadaran mereka tentang hak untuk mengakses informasi dari pemerintah.

- b. Manfaat Pengembangan Ilmu (Akademis)

Penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam pengembangan teori dan konsep terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi transparansi digital dan

pemerintahan terbuka. Selain itu, penelitian ini juga dapat membantu mengisi kesenjangan pengetahuan yang ada dan memperkaya literatur akademis tentang administrasi publik, pemerintahan digital, dan pemerintahan terbuka.