

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik ialah suatu aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat yang bersifat umum dan dilakukan selaras pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik dilaksanakan demi memastikan terpenuhinya hak warga negara terhadap beragam jasa yang wajib disediakan pemerintah, mencakup tataran otoritas pusat hingga ke tingkat pemerintah daerah. Pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan pencapaian target administratif melainkan juga harus menempatkan masyarakat guna pusat perhatian sehingga tercipta pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pelanggan (Nuraini & Eriyanto, 2023). Interaksi antara penyedia layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan yang berkepentingan juga merupakan bagian dari pelayanan publik, yang melampaui sekadar penyediaan layanan. Pelayanan publik adalah kegiatan melayani yang diselenggarakan berdasarkan ketentuan pokok dan tata cara tertentu, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil dan transparan . (Dewi & Suparno, 2022). Oleh karena itu, peran pelayanan publik sangat strategis dalam membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintah serta memperkuat legitimasi pemerintah sebagai pelayan masyarakat.

Pelayanan publik memiliki fungsi sebagai sarana untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui akses yang mudah terhadap kebutuhan dasar seperti pendidikan, kesehatan, dan administrasi kependudukan (Sari & Puspita,

2018). Dalam perspektif manajemen publik, pelayanan publik harus dirancang sedemikian rupa agar responsif, efektif, dan efisien sehingga dapat memenuhi ekspektasi publik secara optimal (Hajar & Emelia, 2025). Pelayanan publik yang berkualitas mendorong partisipasi aktif masyarakat serta mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan (Azka & Najicha, 2022). Di dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 juga dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan pemenuhan hak masyarakat yang diberikan untuk tujuan tertentu melalui kegiatan penyediaan layanan masyarakat. Undang - Undang tersebut memiliki sasaran guna menjamin kepastian hukum pada relasi antara warga dan pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Tambahannya standar layanan pun dipaparkan pada Peraturan Pemerintah atau PP Nomor 96 Tahun 2012 mengenai implementasi atas UUD Nomor 25 Tahun 2009. Regulasi yang mengatur perihal keharusan tiap penyedia pelayanan publik untuk menyusun serta mempraktikkan standar pelayanan publik pada tiap-tiap urusan yang dipaparkan pada PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014

Pelayanan publik di Indonesia tetap menemui beragam hambatan yang bisa mengganggu efisiensi serta kenyamanan warga. Rintangan dalam pelayanan publik itu misalnya durasi pelayanan yang lambat sehingga memicu protes massa. Hal itu terjadi karena proses administratif yang berbelit-belit dan prosedur yang rumit. Sehingga masyarakat sulit untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dan mudah. Kurangnya profesionalisme dan keterampilan petugas pelayanan publik turut memberi kendala dalam pelayanan publik. Banyak aparatur yang belum memiliki kompetensi seperti kualitas sumber daya manusia yang rendah, sehingga pelayanan

sering terasa lambat dan kurang ramah. Faktor kendala lainnya yaitu pada kelembagaan, struktur birokrasi yang kurang fleksibel dalam membuat inovasi membuat perubahan sulit diterapkan. Selain itu faktor kendala dalam pelayanan publik yaitu dalam adaptasi teknologi yang masih terbatas dan belum optimal dalam menyediakan pelayanan. Sehingga penggunaan teknologi belum mampu guna meningkatkan efisiensi, transparansi, serta responsivitas pelayanan publik (Adekamwa et al., 2024).

Perkembangan teknologi saat ini telah menghasilkan impresi komprehensif yang mampu diabsorpsi oleh segenap elemen masyarakat. Selaras dengan dinamika zaman, teknologi senantiasa mengalami pembaruan serta akselerasi kapabilitas yang substansial, sehingga memfasilitasi publik dalam menjangkau aneka kategori informasi publik secara akseleratif dan efisien, setiap saat maupun di berbagai lokasi sesuai urgensi mereka. Transformasi teknologi ini juga membawa perubahan mendasar dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam cara pemerintah memberikan pelayanan publik yang kini semakin mengandalkan platform berbasis teknologi dan informasi digital. Dalam konteks pelayanan publik, kemajuan teknologi menjadi faktor kunci yang mendukung pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang bersifat digital.

Penggunaan teknologi ini memungkinkan terciptanya pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan tepat sasaran, sehingga dapat menekan waktu dan biaya operasional secara signifikan. Salah satu penerapan kemajuan teknologi yang sangat bermanfaat dalam meningkatkan pelayanan publik oleh pemerintah adalah melalui penyediaan pelayanan keterbukaan informasi publik secara digital.

Pemerintah dapat memanfaatkan teknologi informasi dengan mengembangkan situs web atau aplikasi khusus yang berfungsi sebagai platform untuk menampilkan berbagai jenis informasi publik secara lengkap serta mudah diakses oleh masyarakat. Platform digital ini memungkinkan transparansi yang lebih baik karena semua data dan dokumen terkait kebijakan, program, serta laporan pemerintah dapat disajikan secara real time dan terstruktur dengan baik.

Pelayanan publik di Indonesia dewasa ini mengintegrasikan teknologi dalam implementasinya. Fenomena tersebut terlihat melalui masifnya inovasi yang diinisiasi oleh Pemerintah Provinsi ataupun lingkup Kabupaten atau Kota. Peningkatan efisiensi dan aksesibilitas adalah dua hasil dari penyampaian layanan publik menggunakan sarana teknologi. Sebagai sarana untuk membangun transparansi informasi publik, salah satu contoh layanan publik adalah layanan pemerintah yang terkait dengan penyebaran informasi publik kepada masyarakat umum. Kemajuan teknologi juga dimanfaatkan dalam pembentukan layanan informasi publik.

Keterbukaan catatan pemerintah merupakan ciri khas demokrasi, yang pada gilirannya menginspirasi warga negara untuk berpartisipasi dalam pembuatan kebijakan dan kegiatan pemerintahan lainnya. Pemerintah yang lebih terbuka dan akuntabel lebih mampu menjalankan tanggung jawabnya, itulah sebabnya membangun tata kelola pemerintahan yang baik merupakan prioritas utama (Aprilya & Fadhlain, 2022). Di Indonesia, asas transparansi informasi publik telah dikodifikasi secara eksplisit melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 perihal Keterbukaan Informasi Publik guna menyediakan basis yuridis bagi

konstituen dalam mengakses data secara inklusif dan otonom. Regulasi ini menggarisbawahi bahwa subjek hukum memiliki hak memperoleh informasi publik beserta prosedur deliberasi kebijakan yang berorientasi pada kepentingan khalayak luas.

Prinsip transparansi informasi publik mewajibkan seluruh lembaga pemerintah dan badan publik di Indonesia, termasuk Organisasi Aparatur Daerah (PPH), Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten atau Kota, untuk mengungkapkan informasi publik sesuai dengan persyaratan hukum (Putri & Pertiwi, 2025). Implementasi ini dirancang untuk memastikan bahwa masyarakat memiliki hak atas informasi yang akurat dan untuk menawarkan akses yang transparan terhadap informasi tersebut (Azka & Najicha, 2022). Keterbukaan informasi publik sangat penting karena memungkinkan media dan publik untuk mengawasi pemerintah, yang pada gilirannya membantu menghindari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Agar demokrasi dapat berfungsi, rakyat harus dapat berpartisipasi dalam menentukan bagaimana pemerintah mereka beroperasi (Albarkah et al., 2023).

Selain itu, keterbukaan informasi publik membantu memperkuat interaksi antara pemerintah dan masyarakat, sehingga tercipta komunikasi dua arah yang konstruktif. Akses yang luas terhadap informasi publik mendorong meningkatnya kepercayaan masyarakat terkait pemerintah ataupun mendorong partisipasi aktif warga dalam pembangunan dan pengambilan keputusan publik (Priyasta et al., 2024). Oleh karena itu, penting bagi badan publik untuk terus mengembangkan sistem dan mekanisme yang memudahkan masyarakat dalam memperoleh

informasi. Masyarakat bisa mengakses informasi publik yang telah disediakan oleh badan publik. Masyarakat bisa memperoleh dengan cara datang langsung ke instansi atau melalui cara online yang lebih efektif dan terjangkau.

Baik pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah memiliki peluang yang sama untuk menerapkan teknologi ini guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat akuntabilitas pemerintahan. Untuk adanya akses informasi yang terbuka dan mudah, masyarakat dapat memperoleh data yang diperlukan tanpa hambatan birokrasi, sehingga mendorong partisipasi publik dalam proses pemerintahan (Noor, 2019). Provinsi Jawa Timur merupakan salah satu pemerintahan daerah yang menerapkan teknologi. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 mengatur pelayanan publik, menetapkan kerangka kerja untuk pelayanan tersebut di provinsi ini. Lebih lanjut, Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 merupakan pembaruan kedua dari Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik. Peraturan ini berkaitan dengan kemajuan pelayanan publik berbasis elektronik (SPBE) di Jawa Timur.

Pemerintah pusat maupun daerah diwajibkan mengimplementasikan keterbukaan informasi publik yakni mendistribusikan serta memfasilitasi informasi publik bagi konstituen. Representasi pemerintah daerah yang mengaplikasikan keterbukaan informasi publik ialah pemerintah Provinsi Jawa Timur. Komisi Informasi secara tahunan memublikasikan capaian parameter Indeks Keterbukaan Informasi Publik seluruh provinsi di Indonesia secara nasional. Wilayah yang mengalami eskalasi progresif secara kontinu yaitu Provinsi Jawa Timur.

**Tabel 1.1 Hasil Indeks Keterbukaan Informasi Publik (IKIP)
Provinsi Jawa Timur Secara Nasional Tahun 2021 -2024**

Peringkat Provinsi Jawa Timur Secara Nasional	Tahun	Hasil/Nilai IKIP
2	2024	83,83
24	2023	73,89
24	2022	73,87
29	2021	66,82

Sumber : Website *kominfo.go.id* (2024), diakses pada 17 November 2025

Tabel di atas menjelaskan terkait nilai Indeks Keterbukaan Informasi Publik Pada lingkup nasional. Sejauh ini belum signifikan jumlah wilayah yang memperoleh skor IKIP dengan kualifikasi memuaskan. Hanya 11 provinsi dari total 38 entitas di Indonesia yang terdokumentasi. Bersama Jawa Barat dan Jawa Timur, sembilan wilayah tambahan yang dianggap mahir dalam IKIP meliputi Kalimantan Timur (82,25), Sulawesi Tengah (82,16), Sumatera Utara (82,07), Kalimantan Barat (81,97), Daerah Istimewa Yogyakarta (81,94), Nusa Tenggara Barat (81,71), Aceh (81,33), Riau (81,25), dan Kalimantan Selatan (81,21). Menanggapi pencapaian yang luar biasa ini, Sherlita Ratna Dewi Agustin, Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Provinsi Jawa Timur, menyatakan bahwa kemajuan ini disebabkan oleh sinergi kolaboratif semua pemangku kepentingan, terutama Komisi Informasi Jawa Timur, yang bertindak sebagai penjaga utama transparansi informasi publik. Narasi tersebut disampaikan oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur pada 17 Oktober 2024.

Provinsi Jawa Timur ditetapkan sebagai wilayah yang menegakkan transparansi informasi publik. Peraturan yang mengatur pengungkapan informasi publik di Provinsi Jawa Timur terangkum dalam Peraturan Gubernur Jawa Timur

Nomor 8 Tahun 2018, yang berkaitan dengan "Pedoman Pengelolaan Layanan Informasi dan Dokumentasi di Pemerintah Provinsi Jawa Timur". Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) bertindak sebagai pembuat kebijakan transparansi informasi di seluruh instansi dan lembaga pemerintah di Provinsi Jawa Timur. Pengungkapan informasi publik di Provinsi Jawa Timur diatur oleh PPID. PPID Jawa Timur dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur. Hal ini diuraikan dalam Keputusan gubernur nomor 100.3.3.1/145/013/2026 Tahun 2026 tentang Pengelolaan Layanan Informasi dan Dokumentasi Provinsi Jawa Timur.

Dalam pelaksanaan pengungkapan informasi publik, Provinsi Jawa Timur meraih peningkatan skor IKIP pada tahun 2024, mengamankan posisi kedua secara nasional. Komisi Informasi merilis hasil ini pada tanggal 17 Oktober 2024, saat peluncuran IKIP (Keterbukaan Informasi Publik). Indeks) di Jakarta. Sebagai tanggapan, Ibu Sherlita, Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi Provinsi Jawa Timur, menyatakan bahwa prestasi Provinsi Jawa Timur merupakan hasil dari upaya tekun dan strategis semua pemangku kepentingan, sebagaimana tercatat di situs web kominfo.jatimprov.go.id (2024):

"Alhamdulillah. Meskipun nilai-nilai itu penting, kinerja yang efektif sesuai rencana adalah yang terpenting. Oleh karena itu, ini bukanlah kesimpulan; masih ada pekerjaan rumah yang substansial yang perlu segera ditangani. Ini mencakup keterlibatan dengan instansi pemerintah daerah (OPD), distrik/kota, entitas layanan publik, dan administrasi desa terkait transparansi informasi publik.." (<https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/indeks-keterbukaan-informasi-publik-di-jatim-2024-naik-signifikan>, diakses pada Rabu, 24 September 2025)

Evaluasi IKIP berpedoman pada tiga indikator utama melalui 77 instrumen terkait aktualisasi keterbukaan informasi publik di wilayah terkait. Ketiga indikator

tersebut mencakup dimensi politik, hukum, serta ekonomi. Penilaian dilakukan oleh informan ahli regional yang mewakili lima elemen pentahelix: media, perwakilan bisnis, pejabat pemerintah, akademisi, dan delegasi kelompok masyarakat. Selama tiga periode beruntun, Provinsi Jawa Timur mencatatkan eskalasi skor dan posisi secara nasional dalam indeks keterbukaan informasi publik miliknya. Fenomena ini terlihat melalui tabel berikut:

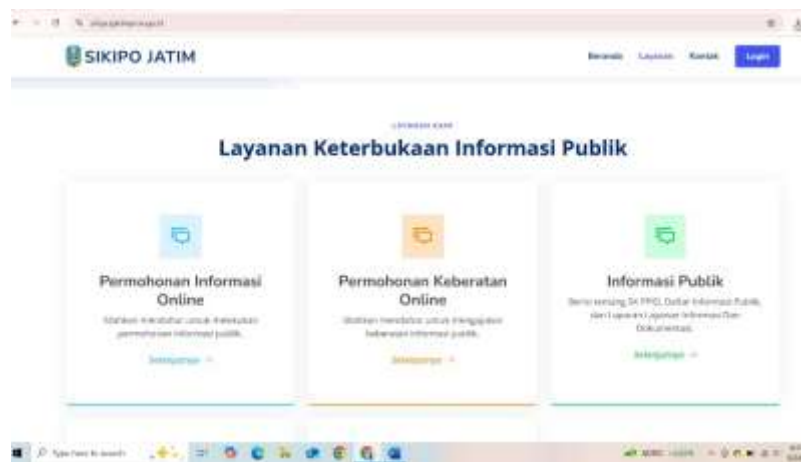
Tabel 1.2 Indeks Keterbukaan Provinsi Jawa Timur Tahun 2021 – 2024

Provinsi Jawa Timur Pada Tahun 2024 Berada di Urutan 2 Secara Nasional	Hasil IKIP	Tahun		
		2022	2023	2024
	Dimensi Fisik/Politik	75.49	73.64	84.77
	Dimensi Ekonomi	75.87	73.56	84.52
	Dimensi Hukum	69.85	74.12	82.16
	Hasil IKIP	73.87	73.89	83.83

Sumber : Website kominfo.jatimprov.go.id (2024)

Tabel di atas menjelaskan terkait nilai IKIP atau Indeks Keterbukaan Informasi Publik Online pada provinsi Jawa Timur. Provinsi Jawa Timur dalam menjalankan keterbukaan informasi publik memanfaatkan kemajuan teknologi. Hal itu dapat dilihat dengan adanya SIKIPO Jawa Timur atau Sistem Keterbukaan Informasi Publik Online Jawa Timur. SIKIPO Jawa Timur ini dibangun tahun 2021 dan dikelola oleh PPID utama Provinsi Jawa Timur yaitu Diskominfo Provinsi Jawa Timur. SIKIPO Jatim mempunyai fungsi untuk memuat dan menyediakan informasi publik dari berbagai badan publik (OPD/Pemerintah Kabupaten/Kota) agar masyarakat bisa mengakses, mengunduh, dan mengetahui daftar informasi publik yang tersedia. Pelaksana atau yang menjalankan SIKIPO Jatim ini adalah PPID Provinsi Jawa Timur yang dikelola oleh Diskominfo Jawa Timur. Diskominfo Jatim sebagai unit kerja yang merumuskan serta menjalankan kebijakan di bidang

informasi dan komunikasi. Masyarakat dapat mengakses dan mengajukan permohonan informasi publik di website SIKIPO Jatim. Masyarakat dapat mendaftar atau registrasi terlebih dahulu supaya dapat log in untuk pengajuan permohonan informasi. Tampilan website SIKIPO Jatim dapat terlihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 1.1 Tampilan Website SIKIPO Jawa Timur
Sumber : <https://sikipo.jatimprov.go.id>

Layanan data yang difasilitasi pada SIKIPO Jatim mencakup Daftar Informasi Publik (DIP). Konstituen dapat meninjau kompilasi informasi publik yang bersifat mandatori pada badan publik atau OPD di Jawa Timur, baik kategori Berkala, Serta-Merta, maupun Setiap Saat. Kategorisasi data berbasis tipologi dan durasi; contohnya, data wajib terpublikasi secara rutin, informasi yang didiseminasi seketika dalam kondisi mendesak, serta informasi siap akses. Publik dapat melakukan permohonan informasi publik melalui formulir daring. Selain online, ada opsi untuk datang langsung ke kantor PPID/OPD terkait dan menyerahkan formulir permintaan informasi.

Tabel 1.3 Jumlah Pemohon Informasi Publik Tahun 2021 – 2024

No	Tahun	Permohonan dikabulkan seluruhnya	Permohonan dikabulkan sebagian	Permohonan tidak dikabulkan atau ditolak	Jumlah permohonan informasi
1	2024	15	4	11	30
2	2023	10	3	10	23
3	2022	2	8	3	13
4	2021	3	4	8	15

Sumber : Laporan Layanan Informasi Publik Provinsi Jawa Timur Tahun 2024,
diakses pada 03 November 2025

Tabel di atas menjelaskan tentang jumlah pemohon dari SIKIPO Jawa Timur. Permohonan yang diajukan oleh masyarakat dalam pelaksanaannya dibedakan menjadi 3 jenis. Permohonan dikabulkan seluruhnya yaitu jenis permohonan masyarakat yang ada atau dikuasai oleh SIKIPO Jawa Timur, sehingga permohonan tersebut langsung dijawab. Permohonan dikabulkan Sebagian yaitu jenis permohonan yang dijawab oleh SIKIPO dengan melalui bersurat kepada tujuan yang diminta oleh masyarakat. Karena informasi yang diperlukan tersebut berada dalam kuasa instansi tujuan. Permohonan ditolak yaitu jenis permohonan yang diajukan yaitu termasuk dalam informasi dikecualikan. Sehingga permohonan ditolak dan tidak dapat diproses. SIKIPO Jawa Timur (Layanan Informasi Indonesia) mengimplementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. SIKIPO Jawa Timur, sebagai strategi implementasi tingkat provinsi, berupaya meningkatkan keterbukaan publik dengan memberikan akses yang jelas kepada masyarakat terhadap informasi yang dikelola pemerintah. SIKIPO Jawa Timur memungkinkan akses informasi melalui sistem daring,

sehingga menghilangkan kebutuhan untuk kunjungan langsung atau permintaan dokumen fisik; masyarakat dapat dengan mudah menjelajahi situs web dan mengunduh informasi.

Pelaksanaan layanan keterbukaan informasi publik di Provinsi Jawa Timur masih bermasalah dan tidak memadai. Kendala tersebut seperti yang pertama Respons atau jawaban dari pelayanan informasi yang terkadang masih lambat dan tidak sesuai dengan standar. Sehingga banyak aduan dan sengketa yang menunjukkan pelayanan belum optimal (Saputra, 2019), pengguna publik terhadap system online belum konsisten, literasi digital masyarakat yang belum memadai. Ada Sebagian masyarakat yang belum bisa menggunakan pelayanan publik secara online, contohnya yaitu pelayanan keterbukaan informasi publik melalui sikipo jatim, banyak konten atau informasi publik yang disediakan belum lengkap, yaitu belum sesuai dengan ketentuan UU KIP, kurangnya update atau keterlambatan dalam memperbarui informasi publik., kepatuhan terhadap standar UU KIP dan indikator-keterbukaan masih rendah atau belum merata antar OPD/Kabupaten/Kota di Jawa Timur (Wisnubroto, 2025) . Ini menunjukkan bahwa governance belum mencapai “cukup baik” di banyak tempat, Sumber daya manusia sebagai pelaksana atau pengelola yang belum memadai atau belum optimal dalam menjalankan pelayanan keterbukaan informasi publik di SIKIPO Jatim (Putri & Pertiwi, 2025).

Permasalahan yang ada pada pelaksanaan SIKIPO Jawa Timur sebagai bentuk penerapan keterbukaan informasi publik di Provinsi Jawa Timur membuat Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur diharapkan memiliki birokrasi yang *agile*. *Agile Governance* adalah penerapan prinsip *agile*

(fleksibilitas, adaptif, kolaboratif, responsif) dalam tata kelola pemerintahan yang tangkas, adaptif, dan responsif terhadap perubahan. Konsep ini menekankan bahwa birokrasi harus lincah, cepat beradaptasi dengan perubahan, berfokus pada kebutuhan pengguna (masyarakat), dan selalu melakukan perbaikan berkelanjutan. *Agile governance* menekankan adanya adopsi teknologi. Hal tersebut didukung oleh (Firhansyah, 2021) yaitu adanya perubahan yang pesat dan teknologi yang terus menerus berkembang mengharuskan pemerintah untuk merespons secara cepat dan sigap dalam menghadapi kondisi ini atau disebut dengan *Agile Governance*. Konsep ini mencakup enam prinsip dasar: Tata Kelola yang Cukup Baik (pengawasan pemerintah yang akomodatif), Didorong oleh Bisnis (perumusan kebijakan berdasarkan proses bisnis), Berfokus pada Manusia (kinerja organisasi bergantung pada unsur manusia), Berdasarkan Kemenangan Cepat (kesuksesan yang dipercepat untuk menghasilkan hasil optimal), Pendekatan Sistematis dan Adaptif (kemampuan berkembang secara sistematis dan responsif), dan Desain Sederhana dan Penyempurnaan Berkelanjutan (arsitektur tata kelola yang lugas dan bertujuan untuk peningkatan berkelanjutan) (Luna et al, 2014).

Penelitian ini didasarkan pada penelitian terdahulu yaitu Penelitian artikel jurnal oleh Annisa Ika Putri dan Vidya Imanuari Pertiwi dengan judul Analisis SOAR terhadap Strategi Keterbukaan Informasi Publik Melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Provinsi Jawa Timur yang dipublikasikan pada jurnal STIA Mataram Vol 11 No 1 Tahun 2025. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis metode yang digunakan oleh pemerintah Jawa Timur, yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur, untuk mengkoordinasikan

penyebaran dokumen resmi kepada publik. Dengan menggunakan alat analisis SOAR, rencana pengungkapan informasi publik diperiksa. Studi berikut ini diterbitkan dalam Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja pada tahun 2024 dan berjudul "Implementasi Konsep Agile Governance Setelah Penyederhanaan Birokrasi di Sekretariat Daerah Provinsi Lampung" (Goestyari Kurnia Amantha 2018). Setelah restrukturisasi birokrasi, Sekretariat Daerah Provinsi Lampung mengadopsi konsep agile governance. Studi ini merinci implementasi mereka dan memetakan faktor-faktor yang memengaruhi keputusan mereka untuk mengikuti enam prinsip ini (Luna dkk., 2015): tata kelola yang cukup baik, dorongan bisnis, fokus pada manusia, berdasarkan kemenangan cepat, pendekatan sistematis dan adaptif, desain sederhana, dan penyempurnaan berkelanjutan.

Relevansi penelitian ini dengan penelitian Annisa Ika Putri dan Vidya Imanuari Pertiwi dengan judul Analisis SOAR terhadap Strategi Keterbukaan Informasi Publik Melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Provinsi Jawa Timur sebelumnya yaitu topik pembahasan mengenai keterbukaan informasi publik, dan perbedaannya yaitu terletak pada fokus dan teori yang digunakan untuk membahas penelitian. Secara teoritis, penelitian ini mirip dengan penelitian Goestyari Kurnia Amantha yang berjudul "Implementasi Konsep Tata Kelola Agile Setelah Penyederhanaan Birokrasi di Sekretariat Daerah Provinsi Lampung." Enam prinsip teori tata kelola agile yang dibahas dalam penelitian tersebut adalah: tata kelola yang cukup baik; berorientasi bisnis; berfokus pada manusia; berbasis pada kemenangan cepat; pendekatan sistematis dan adaptif; desain sederhana; dan penyempurnaan berkelanjutan. Di sisi lain, penelitian ini berbeda dari penelitian

lain karena menggunakan SIKIPO (Sistem Keterbukaan Informasi Publik Online) Jawa Timur untuk meneliti transparansi catatan publik di provinsi Jawa Timur.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang ada dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik di Provinsi Jawa Timur secara online melalui SIKIPO Jawa Timur, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai “*Agile Governance* Pada Pelayanan Keterbukaan Informasi Publik melalui SIKIPO (Sistem Keterbukaan Informasi Publik Online) Provinsi Jawa Timur”. Terdapat enam prinsip utama yang membentuk tata kelola tangkas (*agile governance*). Prinsip-prinsip tersebut meliputi: tata kelola yang cukup baik, yang mengakomodasi pemerintah; berorientasi bisnis, yang didasarkan pada penentuan kebijakan berdasarkan proses bisnis; berfokus pada manusia, yang bertujuan untuk mempercepat keberhasilan guna memicu hasil optimal; pendekatan sistematis dan adaptif, yang bertujuan untuk mengembangkan kemampuan secara responsif dan sistematis; dan desain sederhana serta penyempurnaan berkelanjutan, yang bertujuan untuk membangun tata kelola yang sederhana dan berorientasi pada peningkatan berkelanjutan (Luna et al, 2014).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang sudah dipaparkan sebelumnya, rumusan masalah yang diteliti oleh penulis yaitu Bagaimana analisis *Agile Governance* Pada Pelayanan Keterbukaan Informasi Publik melalui SIKIPO (Sistem Keterbukaan Informasi Publik Online) Provinsi Jawa Timur.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengkaji dan mendeskripsikan SIKIPO (Sistem Penyampaian Informasi Publik Daring) di Provinsi Jawa Timur dalam kaitannya dengan Tata Kelola Agile dalam Pelayanan Penyampaian Informasi Publik.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Untuk adanya penelitian ini diharapkan akan memuat wawasan dan pengetahuan mengenai *Agile Governance* Pada Pelayanan Keterbukaan Informasi Publik melalui SIKIPO (Sistem Keterbukaan Informasi Publik Online) Provinsi Jawa Timur. Selain itu dapat berguna untuk referensi penelitian selanjutnya khususnya yang berkaitan dengan topik dalam penelitian ini.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Para peneliti di Provinsi Jawa Timur berharap dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang SIKIPO (Sistem Penyampaian Informasi Publik Daring) dan perannya dalam memfasilitasi tata kelola yang tangkas dalam layanan penyampaian informasi publik.

2. Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur akan menggunakannya sebagai sumber daya untuk pengembangan layanan pengungkapan informasi publik melalui SIKIPO Jawa Timur, serta untuk tujuan umpan balik dan evaluasi.

3. Kontribusi kepada Universitas Pembangunan Nasional Jawa Timur yang "veteran": Memberikan referensi bagi para sarjana yang tertarik pada subjek Tata Kelola Agile Layanan Pengungkapan Informasi Publik yang berkaitan dengan Sistem Pengungkapan Informasi Publik Daring Provinsi Jawa Timur (SIKIPO).