

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada masa orde baru negara Indonesia mengalami krisis moneter yang mengakibatkan perekonomian negara menjadi melemah, hal ini terjadi karena praktik Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) dalam sistem pemerintahan. Untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan profesional diperlukan adanya sistem reformasi birokrasi yang berkualitas (tepat fungsi dan tepat guna). Reformasi birokrasi memiliki peran penting dalam mendukung pembangunan nasional, birokrasi harus berkomitmen penuh untuk kepentingan rakyat dengan memberikan layanan terbaik yang transparan, akuntabel dan bebas KKN. Pelayanan publik sendiri merupakan hak yang harus diterima oleh setiap warga negara sesuai dengan Undang Undang Dasar Tahun 1945 Alinea IV sehingga kebutuhan dasar masyarakat dapat terpenuhi. Hal ini merupakan sebuah upaya guna menciptakan dan mewujudkan kesejahteraan, yang kemudian dipertegas lagi dengan Undang Undang tentang Pelayanan Publik pada UU Nomor 25 tahun 2009 sebagai produk hukum guna memberikan ketegasan mengenai hak dan kewajiban setiap negara & penduduk untuk memenuhi tanggung jawab negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik sehingga pemerintah wajib untuk memberikan pelayanan publik yang prima.¹

¹ www.dpr.go.id (<http://www.dpr.go.id/jdih/index/id/542>) diakses 10/9/2020.

Tujuan *Road Map* Reformasi Birokrasi pada tahun 2015 hingga 2019 merujuk pada pemerintahan berbasis kinerja dengan menerapkan sistem elektronik dalam manajemen kinerja pemerintahan untuk menciptakan kinerja yang efektif, efisien dan ekonomis.² Ditengah tatanan global yang semakin cepat mengalami perubahan, birokrasi sebagai sebuah sistem yang menjadi inti dari instrumen keberlangsungan suatu tata kelola pemerintahan harus cepat dan tanggap beradaptasi dengan berbagai macam perubahan itu, misalnya saja dalam bidang Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) maka pemerintah harus segera bisa memanfaatkan akses TIK berbasis *e-government* yang mana dapat memberikan kemudahan bagi penyelenggaraan administrasi pemerintahan dan pelayanan publik yang dilakukan instansi pemerintah. Pengertian birokrasi sendiri menurut Max Webber merupakan suatu bentuk organisasi yang penerapannya berkaitan dengan tujuan/target yang hendak dicapai sistem pemerintahan, ini dimaksudkan sebagai suatu sistem otoritas yang ditetapkan secara sistematis oleh berbagai macam peraturan.³

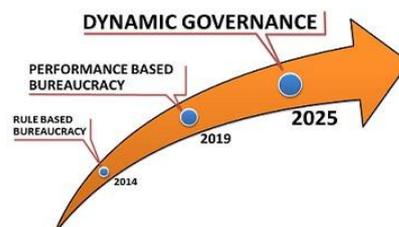
Banyak sekali tantangan yang dihadapi dalam melakukan proses reformasi birokrasi pemerintahan karena rentan terjadinya tindak pidana korupsi dan penyimpangan lainnya. Oleh karena itu, perlu dibangunnya sistem pengawasan yang ketat untuk mengetahui seberapa optimal kinerja aparatur pemerintah ketika melaksanakan kewajibannya dalam memberikan

² Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025.

³ Yuningsih, T. (2019). *Kajian Birokrasi*. Semarang: Departemen Administrasi Publik Press FISIP-UNDIP. Hal. 36.

pelayanan pada masyarakat di lingkungan pemerintah daerah. Melihat pada visi *Grand Design* Reformasi Birokrasi Indonesia yang memiliki tujuan pemerintahan berkelas dunia maka hal ini selaras dengan visi & misi Kabupaten Pematang Jaya “Terwujudnya Pematang Jaya Hebat yang Berdaulat, Berjati diri, Mandiri dan Sejahtera”. Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya telah berkomitmen meluncurkan berbagai inovasi berbasis *e-government* dengan menggelar kegiatan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) yang diikuti oleh unit penyelenggara pelayanan publik yang terdiri dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD), Badan Usaha Milik Desa (BUMD) dan Kelurahan/Desa di wilayah Kabupaten Pematang Jaya sebagai pesertanya. Kategori inovasi KIPP meliputi pengentasan kemiskinan, pendidikan, kesehatan, ketahanan pangan, pertumbuhan ekonomi dan kesempatan kerja, pemberdayaan masyarakat, pelayanan publik responsif gender, perlindungan dan pelestarian lingkungan hidup serta tata kelola pemerintahan.⁴ Salah satu inovasi kategori tata kelola pemerintahan yang mendapatkan penghargaan di kompetisi ini yaitu Aplikasi Sistem Evaluasi Reformasi Birokrasi yang disingkat menjadi SERABI.

Gambar 1.1: Tujuan Jangka Panjang Reformasi Birokrasi Nasional



Sumber: Road Map Reformasi Birokrasi 2010-2025

⁴ Organisasi.pematangjaya.go.id, “Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) Kabupaten Pematang Jaya” (<http://organisasi.pematangjaya.go.id/>) Diakses 20/9/2020.

Berdasarkan Survei Transparency International Indonesia (TII), Indonesia menempati peringkat ke-96 (dari 180 negara dunia) dalam Indeks Persepsi Korupsi (IPK) 2017.⁵ IPK tersebut menggambarkan berbagai komponen penentu seperti layanan publik, kepastian hukum, kemudahan berbisnis, hubungan antara politik dengan bisnis, dan lainnya⁶, dikelola secara buruk dan korup. Melihat data Ombudsman RI menunjukkan pemerintah daerah menjadi pihak terlapor yang paling banyak diadukan oleh masyarakat dalam pelayanan publik, ada sebanyak 41,03% laporan selama 2019.⁷ Berdasar kedua data ini menjadi relevan untuk meneliti inovasi Kabupaten Pematang Jaya dalam menggunakan aplikasi Sistem Evaluasi Reformasi Birokrasi “SERABI” yang diluncurkan pada April 2019 lalu. Penggunaan aplikasi digital ini untuk percepatan pelaksanaan reformasi birokrasi berbasis kinerja di Kabupaten Pematang Jaya dengan tujuan melahirkan birokrasi yang berintegritas sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Reformasi birokrasi pada pemerintah daerah merupakan kebutuhan. Ruang ini terbuka bagi pemerintah daerah untuk berinovasi mengingat adanya otonomi daerah yang memungkinkan pemerintah secara bebas dapat

⁵ Indeks Persepsi Korupsi (IPK) merefleksikan pandangan pelaku usaha dari kota-kota tersurvei. Indeks dibentuk dari hubungan perusahaan (pelaku usaha) dan pemerintah daerah dalam melakukan proses bisnis. IPK merepresentasikan pemahaman masyarakat tentang tingkat korupsi dan komitmen pemerintah dalam pemberantasan korupsi di daerahnya, jika nilainya rendah mengindikasikan bahwa responden menilai bahwa di daerahnya praktik korupsi masih tinggi (TII. *Indeks Persepsi Korupsi 2017*. Jakarta: Transparency International Indonesia. Hlm. 10. http://riset.ti.or.id/wp-content/uploads/2018/09/IPK-2017_Report1.pdf)

⁶ Kpk.go.id. “Berita KPK: Indeks Persepsi Korupsi 2017, Skor Indonesia di Angka 37”. <https://www.kpk.go.id/id/berita/berita-kpk/229-indeks-persepsi-korupsi-2017-skor-indonesia-di-angka-37>. Diakses 20/9/2020

⁷ Ombudsman.go.id. “Pemerintah Daerah menjadi terlapor yang banyak diadukan oleh masyarakat” <https://ombudsman.go.id/news>. Diakses 20/9/2020

mengatur dan mengurus kepentingan dan kebijakan daerahnya sendiri. Sementara itu Pemerintah Pusat sudah memberi payung hukumnya melalui Peraturan Menteri PAN & RB No. 30 Tahun 2018 Tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah. SERABI merupakan Sistem Evaluasi Reformasi Birokrasi yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang menggunakan indikator yang ada dalam Peraturan Menteri PAN & RB No. 30 Tahun 2018 dengan melibatkan peran aktif dari seluruh perangkat daerah. Sistem ini disusun guna meningkatkan pengawasan reformasi birokrasi di perangkat daerah yang mendukung SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, efektif dan efisien. Melalui inovasi ini diharapkan dapat memudahkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan reformasi birokrasi pada perangkat daerah secara elektronik.

Reformasi birokrasi merupakan suatu perubahan pokok dalam sistem birokrasi terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan dan SDM.⁸ Aplikasi SERABI menunjuk pada penggunaan Teknologi Informasi (IT) atau aplikasi digital untuk melakukan percepatan reformasi birokrasi tersebut. Penggunaan aplikasi digital menggambarkan Pemerintah Daerah Kabupaten Pematang Jaya telah melakukan inovasi guna menciptakan proses kerja yang efektif dan efisien serta meningkatkan kualitas pelayanan yang terbaru dan sesuai dengan kebutuhan.

⁸ PERMENPAN RB No. 30 th 2018 Tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah.

Digunakannya aplikasi digital SERABI memberi gambaran awal adanya keseriusan Pemerintah Daerah Kabupaten Pemalang untuk mewujudkan *good governance*, mengingat aplikasi ini di kabupaten/kota di Jawa Tengah baru diawali oleh Kabupaten Pemalang. Langkah Pemerintah Kabupaten Pemalang seiring dengan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah yang sudah lebih dahulu mengembangkan aplikasi digital dalam rangka mendukung reformasi birokrasi, yaitu *Government Resources Management System* (GRMS) yang diluncurkan tahun 2016, dan sebagai satu-satunya provinsi di Indonesia yang memakai aplikasi GRMS. Studinya sudah dilakukan oleh Arif Sofianto (2019) temuannya, aplikasi GRMS menyumbang berbagai kemudahan seperti kecepatan pelayanan, transparansi, dan peningkatan kinerja birokrasi tetapi belum bisa mengubah budaya kerja seutuhnya. Penggunaan aplikasi terhambat oleh kesiapan pengguna, belum ada sinkronisasi antar-aplikasi, dan kinerja aplikasi belum optimal.⁹ Artinya, penggunaan aplikasi GRMS di Jawa Tengah sedikit banyak sudah menjawab tujuan utama diciptakannya aplikasi ini yaitu guna mewujudkan pemerintah daerah yang lebih responsif, lebih transparan dan lebih akuntabel dengan memanfaatkan *e-government*, selain itu juga untuk mengubah pola kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) yang manual menjadi berbasis Teknologi Informasi.

Aplikasi SERABI punya tujuan sama tetapi fokus pada pengawasan, diharapkan melalui aplikasi ini dapat meningkatkan sistem pengawasan

⁹ Arif Sofian. 2019. Inovasi Manajemen Pemerintahan Berbasis Aplikasi Digital di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Matra Pembaruan* Vol. 3(2). <https://doi.org/10.21787/mp.3.2.2019.99-108>

sehingga pemangku kepentingan dapat mengambil kebijakan yang tepat guna dan fungsi sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat meningkat. Melalui sistem ini perangkat daerah dengan capaian reformasi birokrasi yang baik akan diusulkan menjadi zona integritas kepada Kementerian PAN dan RB supaya mendapat predikat wilayah bebas dari korupsi.

Dari penjelasan diatas maka peneliti ingin mengetahui lebih lanjut melalui penelitian yang fokus kajiannya pada evaluasi reformasi birokrasi melalui *e-government*. Penelitian ini untuk melihat bagaimana pemerintah daerah dalam mengimplementasikan aplikasi SERABI dan apa saja faktor penghambat yang dihadapi. Berdasarkan latar belakang diatas peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Penggunaan Aplikasi Sistem Evaluasi Reformasi Birokrasi (SERABI) Kabupaten Pematang Tahun 2019”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penggunaan aplikasi SERABI dalam proses pelaksanaan reformasi birokrasi pada Pemerintah Kabupaten Pematang Tahun?
2. Bagaimana implementasi penggunaan Aplikasi SERABI? Apakah ada hambatan dalam implementasinya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini yaitu :

1. Untuk menjelaskan penggunaan dan menganalisis implementasi aplikasi SERABI dalam proses pelaksanaan evaluasi reformasi birokrasi Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya.
2. Untuk menganalisis hambatan implementasi aplikasi SERABI di Kabupaten Pematang Jaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Bagi Pemerintah

Sebagai acuan pengambilan keputusan dalam peningkatan kualitas Reformasi Birokrasi berbasis teknologi.

1.4.2 Manfaat Bagi Masyarakat

Sebagai tambahan wawasan, referensi dan informasi terkait pelaksanaan reformasi birokrasi berbasis *e-government* melalui aplikasi SERABI yang berdampak pada kinerja aparatur pemerintah daerah Kabupaten Pematang Jaya serta masyarakat sebagai penerima layanan.

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 Reformasi Birokrasi

Secara etimologis birokrasi berasal dari bahasa Perancis yang terdiri dua jenis suku kata, yaitu *bureau* dan *cracy*. Secara teoritis birokrasi diartikan dengan aparatur negara dan secara praktis dapat dikatakan sebagai badan

pemerintah atau yang sering disebut dengan *public sector* atau *public administration* yang mana penghasilannya berasal dari uang negara atau rakyat, untuk menjalankan roda pemerintahan dan melayani publik. Birokrasi lahir dari proses sosial yang panjang dan menyangkut kontekstual sosial pada suatu masyarakat.¹⁰

Dari pengertian diatas maka dibutuhkan adanya standar atau tipe ideal untuk menjalankan birokrasi yang baik. Salah satu tokoh birokrasi yaitu Max Webber mendefinisikan birokrasi merupakan tipe organisasi yang digunakan dalam membantu pemerintahan modern dalam melaksanakan tugas-tugasnya sebagai aparatur pemerintahan.¹¹

Terdapat beberapa tipe ideal birokrasi yaitu¹²: Pertama, individu pejabat secara personal bebas, akan tetapi dibatasi oleh jabatannya manakala ia menjalankan tugas-tugas atau kepentingan individual dalam jabatannya. Artinya pejabat tidak bebas menggunakan jabatannya untuk keperluan dan kepentingan pribadinya termasuk keluarganya. Kedua, jabatan-jabatan itu disusun dalam tingkatan hierarki dari atas ke bawah dan ke samping. Konsekuensinya ada jabatan atasan dan bawahan, dan ada pula yang menyandang kekuasaan lebih besar dan ada yang lebih kecil. Ketiga, Tugas dan fungsi masing-masing jabatan dalam hierarki itu secara spesifik berbeda satu sama lainnya. Keempat, setiap pejabat itu mempunyai kontrak jabatan yang harus dijalankan. Uraian tugas (*job*

¹⁰ Setiyono, Budi. 2012. *Birokrasi dalam perspektif politik dan administrasi*. Bandung: Nuansa Cendekia

¹¹ Mustafa Delly. 2013. *Birokrasi Pemerintahan*. Bandung, Alfabeta. Hal. 142

¹² Toha miftah dalam Wakhid, A. A. (2011). Eksistensi Konsep Birokrasi Max Weber Dalam Reformasi Birokrasi Di Indonesia. *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 7(2), 126-146.

description) masing-masing pejabat merupakan dominan yang menjadi wewenang dan tanggungjawab yang harus dijalankan sesuai dengan kontrak. Kelima, setiap pejabat diseleksi atas dasar kualifikasi profesionalitasnya, idealnya hal tersebut dilakukan melalui ujian yang kompetitif. Keenam, setiap pejabat mempunyai gaji termasuk hak untuk menerima pensiun sesuai dengan tingkatan hierarki jabatan yang disandangnya. Setiap pejabat bisa memutuskan untuk keluar dari pekerjaannya dan jabatannya sesuai dengan keinginannya dan kontraknya bisa diakhiri dalam keadaan tertentu. Ketujuh, terdapat struktur pengembangan karier yang jelas dengan promosi berdasarkan senioritas sesuai dengan pertimbangan yang objektif. Kedelapan, setiap pejabat sama sekali tidak dibenarkan menjalankan jabatannya dan *resource* instansinya untuk kepentingan pribadi dan keluarganya. Kesembilan, setiap pejabat berada di bawah pengendalian dan pengawasan suatu sistem yang dijalankan secara disiplin.

Reformasi dalam birokrasi pada saat ini dicanangkan sebagai upaya sistematis, terpadu dan komprehensif yang dapat mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*), termasuk tata kelola pemerintahan yang baik (*good public governance*) dan tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance*). Fokus perubahan reformasi birokrasi berada pada aparatur negara dalam penyelenggaraan negara/pemerintahan dan pembangunan kelembagaan, SDM aparatur, ketatalaksanaan maupun hal yang berkaitan dengan manajemen, akuntabilitas aparatur, pengawasan, dan pelayanan publik yang berkualitas, serta perubahan pada mind-set dan culture-set.¹³

¹³ Komarudin, 2014. Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik. Jakarta:Genesindo. Hal. 115

Reformasi Birokrasi telah dijelaskan pada Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025 merupakan upaya yang membutuhkan proses panjang guna memberikan perubahan dan perbaikan ke arah yang lebih baik. Bentuk oprasionalisasi *grand design* dituangkan dalam *road map* reformasi birokrasi yang disusun dan dilakukan setiap 5 tahun sekali oleh kementerian PAN RB.¹³ Terdapat 8 area perubahan yang menjadi tujuan Reformasi Birokrasi pemerintah, seperti yang dijabarkan pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.1

Area Perubahan dan Hasil yang Diharapkan

Area	Hasil yang diharapkan
Organisasi	Organisasi yang tepat fungsi dan tepat ukuran (<i>right sizing</i>)
Tatalaksana	Sistem, proses dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien, terukur dan sesuai dengan prinsip-prinsip <i>good governance</i>
Peraturan Perundang-undangan	Regulasi yang lebih tertib, tidak tumpang tindih dan kondusif
Sumber daya manusia aparatur	SDM aparatur yang berintegritas, netral, kompeten, capable, profesional, berkinerja tinggi dan sejahtera
Pengawasan	Meningkatnya penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas KKN
Akuntabilitas	Meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi
Pelayanan Publik	Pelayanan prima sesuai kebutuhan kinerja birokrasi
Pola pikir (<i>mind set</i>) dan Budaya Kerja (<i>culture set</i>) Aparatur	Birokrasi dengan integritas dan kinerja yang tinggi

Sumber: Peraturan Presiden tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025

1.5.2 Implementasi Kebijakan Publik

Harold Laswell & Abraham Kaplan mendefinisikan kebijakan publik merupakan suatu rencana yang diproyeksikan menggunakan tujuan, nilai dan praktik tertentu. Carl L. Friedrich mendefinisikannya sebagai tindakan yang berasal dari seseorang, kelompok maupun pemerintah pada suatu lingkungan tertentu dengan menggunakan ancaman dan peluang yang ada. Sedangkan Thomas R. Dye mengemukakan bahwa kebijakan publik merupakan segala sesuatu yang dilakukan pemerintah dalam menciptakan output sebuah kehidupan. Kebijakan Publik dapat dikatakan sebagai seperangkat rencana program berupa kegiatan, tindakan, keputusan, sikap yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah yang dilakukan oleh para pihak (aktor) guna mencapai tujuan organisasi. Terdapat tiga prinsip kebijakan publik menurut Nugroho, yaitu cara merumuskan kebijakan publik (formulasi kebijakan); cara kebijakan publik diimplementasikan; cara kebijakan publik dievaluasi.¹⁴

Setelah suatu kebijakan dirumuskan maka diperlukan proses implementasi atau pelaksanaan kebijakan publik. Kedudukan proses implementasi sangat penting supaya perumusan kebijakan tidak sia-sia. Menurut Grindle implementasi adalah proses dengan menggunakan tindakan administratif pada tahapan program untuk dapat dilihat. Kemudian setelah tujuan program dan kesiapan biaya tersedia, implementasi dapat dijalankan untuk mencapai tujuan.¹⁵

Mulyadi mengaitkan implementasi dengan aktivitas pelaksanaan program yang

¹⁴ Anggara, S. (2014). Kebijakan publik. Hal. 39

¹⁵ Akib, Haedar. (2010). Implementasi kebijakan: apa, mengapa dan bagaimana. Jurnal Administrasi Publik, 1(1), 1-11.

sesuai dengan prosedur.¹⁶ Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan Implementasi kebijakan merupakan proses pelaksanaan kebijakan baik berupa undang-undang maupun regulasi sesuai dengan prosedur guna mewujudkan tujuan dan sasaran yang telah ditentukan.

Menurut Franklin & Ripley implementasi kebijakan merupakan sesuatu yang terjadi setelah ditetapkannya undang-undang yang dapat memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan dan jenis keluaran yang nyata. Terdapat tiga cara untuk mengukur suksesnya implementasi kebijakan, yaitu:¹⁷

1. Tingkat kepatuhan
2. Kelancaran rutinitas dalam pelaksanaan tidak ada masalah
3. Dampak/manfaat yang diharapkan.

Dalam proses implementasi kebijakan maka perlu adanya pendekatan masalah terkait faktor yang mendukung serta menghambat sebagai syarat proses keberhasilan kebijakan melalui komunikasi, sumber daya, disposisi atau sikap pelaksana dan struktur birokrasi yang dapat mempengaruhi pelaksanaan kebijakan baik secara langsung maupun tidak langsung.¹⁸ Menurut Edward III ada empat faktor yang mempengaruhi, yaitu:¹⁹

¹⁶ Denti, E. D., Abdillah, W., & Santi, F. (2021) Analisis Implementasi Sistem Elektronik Kinerja (e-kinerja) Pemenintah Provinsi Bengkulu. *The Manager Review*, 3(2). 73-94.

¹⁷ Handoyo, E. (2012). Kebijakan Publik. *Semarang: Widya Karya*.

¹⁸ Wahyudi, A. (2016). Implementasi rencana strategis badan pemberdayaan masyarakat dan desa dalam upaya pengembangan Badan Usaha Milik Desa di Kabupaten Kotawaringin Barat. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 2(2), 99-103.

¹⁹ Anggara, S, Op.cit., hal. 250.

1. Komunikasi

Keberhasilan implementasi kebijakan sangat dipengaruhi dengan komunikasi, yang akan membuat pelaksana kebijakan konsisten dalam pelaksanaannya. Terdapat indikator dalam keberhasilan komunikasi implementasi yaitu penyampaian komunikasi yang baik, adanya komunikasi yang jelas dan tidak membingungkan dan konsistensi yang diberikan tidak berubah-ubah.

2. Sumber daya

Sumber daya pendukung seperti, kesiapan sumber daya manusia baik kesiapan secara keahlian dan kemampuan serta kesiapan dalam sumberdaya berupa fasilitas ataupun sarana dan prasarana.

3. Disposisi

Merupakan komitmen oleh para pelaksana kebijakan untuk mengimplementasikan suatu kebijakan secara efektif dan berkelanjutan.

4. Struktur Birokrasi

Kesesuaian antara struktur organisasi yang menjadi pelaksana suatu implementasi kebijakan publik. Dalam hal ini yang perlu dijaga adalah agar setiap implementasi tidak terjadi perpecahan dalam birokrasi, hal ini akan menghambat pelaksanaan kebijakan publik.

1.5.3 *Good Governance*

Secara terminologis *governance* dipahami sebagai pemerintahan, hal ini membuat banyak yang berasumsi bahwa *governance* merupakan sinonim dari *government*. Sedangkan secara etimologi diartikan sebagai penyelenggaraan yang baik, Oleh karenanya konsep *governance* harus dipahami suatu proses, bukan struktur ataupun institusi.²⁰

Menurut United Nations Development Programme (UNDP), *governance* itu meliputi pemerintah, sektor swasta, dan *civil society* serta interaksi antar ketiga elemen tersebut. Ciri *good governance* yaitu mengikutsertakan semua, transparan, dan bertanggung jawab, efektif dan adil, menjamin adanya supremasi hukum, menjamin bahwa prioritas-prioritas politik, sosial dan ekonomi didasarkan pada konsensus masyarakat, serta memperhatikan kepentingan mereka yang paling miskin dan lemah dalam proses pengambilan keputusan menyangkut alokasi sumber daya pembangunan. Selain itu, Lembaga administrasi negara (LAN) mengartikan *governance* adalah proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan *public good and service*.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 prinsip-prinsip pemerintahan yang baik terdiri dari²¹ :

1. Profesionalitas, meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggara pemerintahan agar mampu memberi pelayanan yang mudah, cepat, tepat dengan biaya yang terjangkau.

²⁰ Mohammad Mahfud MD, Ketika Gudang Kehabisan Teori Ekonomi dalam Pemerintahan yang bersih, cet.2 (Yogyakarta: UII Press,2001 hal. 5)

²¹ Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000

2. Akuntabilitas, meningkatkan akuntabilitas para pengambil keputusan dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat.
3. Transparansi, menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.
4. Pelayanan prima, penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup prosedur yang baik, kejelasan tarif, kepastian waktu, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana serta pelayanan yang ramah dan disiplin.
5. Demokrasi dan Partisipasi, mendorong setiap warga untuk mempergunakan hak dalam menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan, yang menyangkut kepentingan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.
6. Efisiensi dan Efektifitas, menjamin terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab.
7. Supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat, mewujudkan adanya penegakkan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa pengecualian, menjunjung tinggi HAM dan memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.

Pentingnya mewujudkan pemerintahan yang baik maka pemerintah dituntut untuk meningkatkan kualitas kerjanya. Guna mewujudkan hal tersebut pemerintah bisa memanfaatkan dan mengimplementasikan *e-government* untuk menunjang proses kerja menuju *good governance*. Konsep *e-government* menurut Kurniawan dalam Hardiansyah yaitu tindakan yang dilakukan dalam sektor publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengoptimalkan pemerintahan yang lebih efisien, efektif dan transparan. Istilah *e-government* dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat, pemerintah dan pelaku bisnis dan antar instansi pemerintah.²² Penerapan inovasi *e-government* yang tepat akan memperbaiki kualitas dalam menjalankan roda pemerintahan.

1.6 Operasionalisasi Konsep

1. *Good Governance*

E-government memiliki peran dalam mewujudkan *good governance*.

Terwujudnya Indikator atau aspeknya meliputi:

- 1) Latar belakang munculnya aplikasi SERABI
- 2) Tujuan adanya aplikasi SERABI
- 3) Manfaat bagi pemerintah dengan adanya aplikasi SERABI.

²² Hardiansyah, 2018, Kualitas Pelayanan Publik, Yogyakarta; Gava Media. Hal 107.

2. Implementasi kebijakan publik

Merupakan pelaksanaan perumusan program berupa kegiatan, tindakan, keputusan, sikap yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah yang dilakukan oleh para pihak (aktor) guna mencapai tujuan organisasi.

Terdapat aspek untuk mengukur suksesnya implementasi kebijakan yaitu:

- 1) Aspek kepatuhan
- 2) Aspek kelancaran rutinitas
- 3) Aspek dampak/manfaat yang diharapkan

3. Hambatan implementasi kebijakan publik

Munculnya hambatan dalam penerapan kebijakan dipengaruhi beberapa faktor seperti:

- 1) Komunikasi
- 2) Sumberdaya
- 3) Disposisi
- 4) Struktur Organisasi

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian implementasi penggunaan aplikasi sistem evaluasi reformasi birokrasi “SERABI” Kabupaten Pemalang adalah kualitatif. Alasan penggunaan hal tersebut yaitu guna mengetahui secara mendalam proses kejadian di lapangan. Penelitian kualitatif merupakan desain penelitian yang bertujuan untuk menganalisis suatu fenomena

atau kasus secara mendalam yang relevan dengan fokus penelitian yang dialami. Penelitian kualitatif digunakan karena memiliki keunggulan dalam mengungkapkan argumentasi, alasan dan latar belakang dari fakta, proses yang terjadi dibalik peristiwa dalam penelitian.²³ Metode kualitatif memandang realitas sebagai suatu *holistic*, kompleks, dinamis, penuh makna dan pola pikir induktif, sehingga permasalahannya belum jelas dan akan berkembang setelah peneliti memasuki objek penelitian.²⁴

Penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif dimana peneliti harus bisa memahami segenap konteks fenomena secara menyeluruh yang harus dideskripsikan situasi yang terjadi dari objek penelitian. Metode deskriptif ini dituangkan dalam penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan latar belakang secara mendetail supaya dapat menemukan kekhasan penelitian melalui sifat dan karakter yang terjadi di lapangan.

1.7.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian digunakan untuk mencari data dan informasi yang relevan dan dapat dipertanggungjawabkan. Peneliti memilih kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Pematang Jaya sebagai instansi yang berwenang dalam mengelola dan melaksanakan aplikasi Sistem Evaluasi Reformasi Birokrasi “SERABI”.

²³ John W Creswell. *Research Design Pendekatan Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2009, hlm. 4

²⁴ Hardani. *Metode Penelitian kualitatif & Kuantitatif*. Pustaka Ilmu. Yogyakarta. 2020, hlm.

1.7.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan individu maupun kelompok yang dapat memberikan sumber data penelitian yang disebut dengan informan, subjek dalam penelitian ini yaitu:

1. Inovator Aplikasi SERABI.
2. Petugas/Programmer Aplikasi SERABI Kabupaten Pematang Jaya.
3. Kepala Sub Bagian Kinerja dan Reformasi Birokrasi Sekretariat Daerah Kabupaten Pematang Jaya.
4. Staff Sub Bagian Kinerja dan Reformasi Birokrasi Sekretariat Daerah Kabupaten Pematang Jaya
5. Admin OPD Kabupaten Pematang Jaya sebagai pengguna Aplikasi SERABI.

1.7.4 Sumber dan Jenis Data

Dalam penelitian kualitatif sumber dan jenis data dibagi menjadi dua yaitu data primer dan sekunder.

1.7.4.1 Data Primer

Data primer mengacu pada data yang telah dikumpulkan langsung melalui narasumber intansi terkait.

1. Rizky Novitasari, S.Ikom, MM (Kepala Sub Bagian Dokumentasi Pimpinan pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Pematang Jaya sekaligus inovator aplikasi SERABI)

2. Muhammad Hanif Abdillah (Programmer pada Dinas Komunikasi Kabupaten Pemalang)
3. Fadly Kurniawan, S.STP., MP (Kepala Sub Bagian Kinerja dan Reformasi Birokrasi pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pemalang)
4. Mariana Anne P, S.STP (Staff Sub Bagian Kinerja dan Reformasi Birokrasi Sekretariat Daerah Kabupaten Pemalang).
5. Andri Setyawan, S.Kom (Admin SERABI Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu)
6. Yanuariansyan Yani Irianto (Admin SERABI RSUD dr. M. Ashari Pemalang)

1.7.4.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari data-data penelitian terdahulu seperti data dokumentasi dan data laporan yang sudah tersedia serta dari literatur yang berhubungan dengan penelitian.²⁵

1.7.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan untuk memperoleh data yang relevan dengan penelitian. Dalam penelitian kualitatif ini akan melakukan pengumpulan data dengan cara wawancara dan dokumentasi.

²⁵ Saifudin Azwar, metode Penelitian. Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005, hlm. 91.

1.7.5.1 Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab guna menentukan makna dalam suatu topik tertentu. Jenis-jenis teknik wawancara adalah sebagai berikut:²⁶

1) Wawancara terpimpin (terstruktur)

Wawancara terpimpin merupakan tanya jawab yang diarahkan dan difokuskan untuk mengumpulkan data yang relevan mencakup hal-hal yang akan ditanyakan secara rinci yang bertujuan mengumpulkan informasi tentang topik penelitian.

2) Wawancara tak terpimpin (tidak terstruktur)

Wawancara tak terpimpin merupakan wawancara yang tidak terarah yang mana peneliti hanya menentukan topik dan tujuan yang ingin dicapai dengan melakukan wawancara tersebut, pertanyaan akan berkembang ketika proses wawancara. Kekurangannya adalah tidak efisien dari segi waktu, biaya, dan tenaga. Keuntungannya adalah cocok untuk penelitian pendahuluan yang tidak memerlukan keterampilan bertanya dan dapat memelihara kewajaran suasana.

Dalam penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur dengan mengajukan pertanyaan sesuai daftar dan mengikuti pedoman, hal ini diharapkan dapat memberikan informasi dan data secara mendalam terkait

²⁶ Susanto, Metode Penelitian sosial, UNS Pres, Surakarta, 2006, hlm,130-131.

dengan kesiapan sumber daya manusia dalam pengelolaan aplikasi “SERABI” dengan informan terkait.

1.7.5.2 Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah suatu usaha untuk mencari data tentang hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, majalah, notulen rapat, dan lain-lain.²⁷ Dokumentasi yang diambil dalam penelitian ini yaitu dokumentasi terkait dengan arsip data aplikasi SERABI di Kabupaten Pemalang dan data pendukung lain yang dapat memberikan informasi pada topik penelitian ini.

1.7.6 Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendapat Miles dan Huberman yaitu²⁸: reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

1.7.6.1 Reduksi Data

Data yang didapatkan dari lapangan cukup banyak, oleh sebab itu maka perlu dicatat secara teliti dan terperinci. Untuk itu dilakukan analisis melalui reduksi data. Dengan demikian, data yang telah direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah mengumpulkan data dan mencarinya bila diperlukan. Dalam reduksi data, peneliti dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keeluasaan dan kedalaman serta wawasan yang tinggi.

²⁷ Arikunto. *Prosedur Suatu Penelitian: Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta, 2002, hlm. 206

²⁸ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. 2008. Hlm.246-248

1.7.6.2 Penyajian Data

Setelah selesai data direduksi, langkah selanjutnya penyajian data. Penyajian data memudahkan memahami apa yang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Penyajian data adalah mengolah data setengah yang sudah seragam dalam bentuk tulisan dan sudah memiliki alur tema yang jelas ke dalam suatu matriks berdasarkan tema-tema yang sudah dikelompokkan dan dikategorikan serta memecahkan tema-tema tersebut ke dalam bentuk yang lebih konkret dan sederhana yang disebut dengan sub tema yang diakhiri dengan kode dari sub tema tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang sebelumnya dilakukan.²⁹

1.7.6.3 Kesimpulan

Tahapan analisis yang terakhir adalah penarikan kesimpulan dengan diimbangi bukti-bukti yang valid. Kesimpulan merupakan jawaban atas pertanyaan dari penelitian yang dilaksanakan.

²⁹ Ibid.