

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi berkembang seiring perkembangan manusia, teknologi bahkan sudah ada sejak zaman prasejarah. Teknologi manusia purba bisa dilihat dari cara berkomunikasi melalui gambar sebagai penyampaian informasi di dinding. Perkembangan teknologi kemudian berevolusi seiring dengan evolusi manusia. Manusia sudah mulai berkembang diikuti oleh perkembangan teknologi. Teknologi yang berkembang pesat ini sangat membantu manusia di setiap bidang yang ada. Teknologi informasi dan komunikasi membuat hubungan manusia sudah tidak mengenal batasan seperti jarak dan waktu. Orang yang jauh sekarang sudah bisa terasa dekat dan mampu menampilkan secara visual maupun dalam bentuk wujud, berkat perkembangan dari teknologi elektronik dan internet.

Berkembangnya teknologi informasi ini telah membawa perubahan dalam pola pikir masyarakat dan juga tanggapan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemerintahan. Hal ini dapat dilihat dari berbagai bentuk pengambilan keputusan yang mulai dilakukan dengan berbagai teknologi informasi, sajian data berbasis web (*web based*) untuk mengakomodasi kebutuhan informasi yang dibutuhkan masyarakat.

Teknologi informasi (internet) yang digunakan pemerintah akan sangat besar perannya, terutama dalam hal penyediaan layanan publik yang akurat dan terpadu baik bagi masyarakat maupun pemerintah itu sendiri. Hubungan antara pemerintah dengan teknologi informasi ini memunculkan konsep *Elektronik*

Service Delivery (ESD), yaitu melalui media elektronik dan digital pemerintah menyediakan jasa pelayanan masyarakat. ESD ini kemudian berkembang dan menjadi awal munculnya *e-government*, yaitu mekanisme dimana pemerintah menggunakan teknologi informasi (terutama internet) sebagai sarana utama yang menghubungkan para stakeholder, baik dengan masyarakat umum, kalangan industri, dan sektor publik lainnya (Indrajit, 2013:2).

Istilah *e-government* mengacu kepada pemerintahan elektronik, dimana pemerintah memanfaatkan kemajuan teknologi dan informasi berbasis elektronik untuk melaksanakan sekaligus meningkatkan pelayanan publik bagi setiap masyarakat di negaranya. Menurut UNDP dalam buku Indrajit (2016, p. 4) menyatakan bahwa “*E-government is the application of Information and Communication Technology (ICT) by government agencies*”. Pengertian dari *e-government* lainnya juga diungkapkan oleh Bank Dunia dalam buku Indrajit (2016, p. 4) yaitu “*E-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government*”.

Berdasarkan kedua pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa *e-government* adalah suatu produk kebijakan dari hasil kemajuan teknologi dan informasi yang diimplementasikan oleh pemerintah untuk bisa menyalurkan informasi secara luas kepada masyarakat, swasta, maupun stakeholder lainnya di dalam penyelenggaraan pemerintahan dan mewujudkan pemerintahan yang efisien serta efektif. Praktik *e-government* akan memberikan bentuk interaksi dan

jaringan kerja yang luas ke berbagai pihak untuk menciptakan artikulasi *governance* yang berkesinambungan (Zulhakim, 2012).

Kendala penerapan *e-government* disebabkan oleh beberapa faktor, seperti konflik antara kebijakan, peraturan yang masih kurang mendukung, alokasi anggaran yang kurang memadai, pembakuan sistem yang tidak jelas, serta komitmen dari para pemimpin atau pejabat (Kumorotomo, 2014). Kunci sukses *e-government* terletak pada pembagian tanggung jawab diantara stakeholders yang memiliki kewenangan dan tugas yang berbeda (Wargadinata, 2021). Selain *stakeholder*, terdapat tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh dalam pengembangan e-government. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah support, capacity dan value (Indrajit, 2004).

Pelaksanaan *electronic government* sudah mulai berkembang di Indonesia dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003, yang berisi spesifikasi tanggung jawab badan pemerintah, baik pusat maupun daerah dan menitikberatkan pada pentingnya layanan pemerintah di Indonesia yang bersifat online. Berdasarkan Inpres tersebut, setiap gubernur, walikota dan dewan eksekutif ditugaskan untuk bertanggung jawab untuk merumuskan langkah-langkah yang diperlukan untuk mengimplementasikan *e-government* di daerah mereka.

Peraturan tersebut merupakan bentuk manifestasi keseriusan pemerintah dalam menjalankan pemerintahan berbasis teknologi informasi (Yunita & Aprianto, 2018). Dengan berlakunya peraturan tersebut, pemerintah daerah memiliki pedoman dalam menerapkan *e-government* di daerahnya masing-

masing. Penerapan *e-government* menghadirkan manajemen pengelolaan informasi yang terintegrasi sehingga dapat meningkatkan akuntabilitas dari penyelenggaraan pemerintah. Salah satu program kebijakan yang bisa dilaksanakan oleh pemerintah daerah guna menerapkan *e-government* adalah *website*.

Website merupakan produk *e-government* yang bisa digunakan sebagai media untuk menyediakan pelayanan publik bagi masyarakat serta meningkatkan kesempatan masyarakat untuk memberikan umpan balik kepada pemerintah (Yunita & Aprianto, 2018). Menurut kutipan dari penelitian Yunita dan Aprianto (2018,p.330), *website* dapat digunakan sebagai alat utama untuk mengevaluasi, memahami, dan menganalisis status terkini dari pelaksanaan *e-government*. Sehingga menganalisis penerapan sebuah *website* sama artinya dengan melihat sejauh mana penerapan *e-government* dilaksanakan pada sebuah instansi.

Indonesia saat ini telah mengimplementasikan sistem pemerintahan dengan sistem elektronik (SPBE) atau yang biasa disebut *E-government*. Hal tersebut menjadi keharusan yang wajib diimplementasikan di semua tingkat birokrasi (Aprilia, 2022). Terdapat berbagai contoh penerapan *E-government* di bidang pendidikan dapat dilihat melalui sistem pembelajaran yang dilakukan secara daring. Salah satu diantaranya yakni melalui aplikasi zoom, google meet, microsoft team. Sedangkan di bidang pelayanan masyarakat, dilihat melalui adanya e-perizinaan, e-pajak, samsat online dan lain lain. Kemudian di bidang pemerintahan dilihat melalui aplikasi online guna mempermudah ketika melaksanakan pekerjaan seperti *e-budgeting*, *e-planning*, *e-controlling*, hingga

money. Kehadiran dari layanan online ini menjadi salah satu bentuk inovasi yang dilakukan pemerintah guna meningkatkan kualitas pelayanan publik guna memenuhi jawaban pelayanan berbasis *E-government* (Aprilia, 2022). Selain itu, melalui penerapan *e-government* penyediaan informasi dan data-data berbasis komputer tentang pelaksanaan dan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan sebagai bentuk wujud keterbukaan (*transparancy*) dalam pelaksanaan pelayanan public (Syafriyani, 2018).

Pemerintah daerah yang tertarik dalam penerapan kebijakan *e-government* salah satunya adalah Kota Semarang melalui Peraturan Walikota Semarang Nomor 27 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang. Kota Semarang merupakan salah satu kota di Jawa Tengah yang memiliki predikat keterbukaan informasi publik yang cukup baik. Hal ini sesuai dengan hasil pemeringkatan layanan informasi publik tahun 2015-2020 yang dilakukan oleh Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah sebagaimana tampak pada tabel 1.1 di bawah ini.

Tabel 1.1 Rekapitulasi Data Pemeringkatan Layanan Informasi Publik Pemerintah Kota Semarang

No	Tahun	Penilaian	Keterangan
1	2015	-	Peringkat terbaik ke 2 setelah Pemerintah Kabupaten Batang
2	2016	-	Peringkat terbaik ke 3 setelah Pemerintah Kota Wonogiri dan Pemerintah Kabupaten Batang
3	2017	70,8	Cukup informatif ke 9
4	2018	81,3	Informatif ke 4

5	2019	89,11	Menuju Informatif ke 4
6	2020	98,3	Informatif ke 1

Sumber: Laporan pemeringkatan Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa dari tahun 2017 hingga 2020, Kota Semarang selalu memperoleh peringkat dalam layanan informasi publik dan nilai yang diperoleh terus meningkat.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi pada Dinas Pendidikan Kota Semarang terlihat dari ketersediaan situs resmi PPID yang disertai informasi publik yang cukup lengkap. Selain memiliki situs resmi PPID yang beralamat di ppid.disdik.semarangkota.go.id, Dinas Pendidikan Kota Semarang juga memiliki 10 (sepuluh) situs yang mendukung pelayanan informasi publik dalam bidang pendidikan.

Tabel 1. 2 Rekapitulasi Data 10 Situs yang Dimiliki Dinas Pendidikan Kota Semarang

No	Alamat Situs	Keterangan
1	Simajar.semarangkota.go.id	Sistem pembelajaran untuk pengembangan berbasis teknologi informasi yang dikembangkan Dinas Pendidikan Kota Semarang
2	Dapodik.semarangkota.go.id	Lumbung data pendidikan yang berisi satuan pendidikan tiap kecamatan, satuan pendidikan (PAUD, SD, Sekolah menengah dan non formal), jumlah pendidik dan tenaga kependidikan, serta jumlah peserta didik
3	Sangjuara.semarangkota.go.id	Situs pengadministrasian

		kejuaraan siswa yang terintegrasi dengan situs pendaftaran peserta didik (PPD) Kota Semarang
4	Apbs.semarangkota.go.id	Anggaran pendapatan dan belanja sekolah Kota Semarang
5	Simponi.disdik.semarangkota.go.id	Sistem informasi manajemen perizinan daring PAUD dan PNF
6	Sekolahberkarakter.semarangkota.go.id	Wadah informasi dengan tujuan mempublikasikan kegiatan penguatan pendidikan karakter siswa, guru dan Masyarakat
7	Ppd.semarangkota.go.id	Situs layanan informasi penerimaan peserta didik Kota Semarang dari TK, SD, SMP Negeri
8	Smpn.semarangkota.go.id	Link daftar situs SMP Negeri di Kota Semarang
9	Gebersepti.semarangkota.go.id	Gerakan bersama sekolah Semarang peduli dan tanggap bullying yang berisi materi edukasi dan berita
10	Pakguru.semarangkota.go.id	Penilaian angka kredit guru

Sumber: Situs Dinas Pendidikan Kota Semarang dan PPID Dinas Pendidikan Kota Semarang

Penerapan *e-government* di Kota Semarang tentunya didukung oleh setiap Organisasi Perangkat Daerah di wilayah tersebut. Instansi yang ikut serta dalam menerapkan *e-government* adalah Dinas Pendidikan Kota Semarang. Instansi

yang bergerak dalam penyediaan pelayanan publik di bidang pendidikan tersebut menerapkan *e-government* melalui situs website resmi yaitu website Disdik (<https://disdik.semarangkota.go.id/>). Laman tersebut memuat banyak informasi dan pelayanan publik seperti profil Dinas Pendidikan Kota Semarang, pelayanan PPID, informasi terkait berita, website pendidikan SMART yang berisi buku media informasi, pelayanan Bambu Apus (Bergerak Bersama Bantu Anak Putus Sekolah), pelayanan *Whistleblowing System*.



Gambar 1.1 Website Disdik Kota Semarang

Sumber : <https://semarangkota.go.id/mainmenu/detail/website>

Instansi pendidikan adalah tempat krusial dalam penerapan sistem manajemen informasi berbasis *high technology* yang memiliki peluang untuk terjadinya peningkatan dan penyederhanaan layanan informasi serta pengembangan proses layanan informasi pendidikan yang lebih maju (Legi, Rawis, Simanjuntak, & Oentoe, 2020). Implementasi *e-government* di organisasi tersebut sudah dilaksanakan melalui berbagai macam bentuk pelayanan mulai dari

pengenalan struktur organisasi sampai kepada penyediaan layanan bagi instansi pendidikan.

Website Dinas Pendidikan Kota Semarang memiliki beberapa fitur di antaranya beranda yang berisi pengumuman, berita. Dalam Penerapannya di website utama Dinas Pendidikan Kota Semarang sendiri masih banyak kekurangannya seperti masih kurang adanya pembaharuan informasi. Jika dilihat melalui tanggal informasi yang tertera di indeks pengumuman dimana informasi yang diberitakan adalah informasi yang sudah berlalu sehingga website ini tampak terlihat seperti kurang diperhatikan. Ketidaktimbalbalasan dan kurangnya perhatian terhadap website Dinas Pendidikan Kota Semarang dapat memiliki dampak negatif yang signifikan, baik bagi pihak internal (Dinas Pendidikan) maupun eksternal (masyarakat umum). kurangnya pembaharuan website tersebut juga dapat menyulitkan masyarakat dalam mengakses informasi terkait kegiatan, perubahan kurikulum, atau peraturan penting. Hal ini dapat menghambat partisipasi mereka dalam proses pendidikan. kurangnya pembaharuan informasi juga akan mengakibatkan masyarakat berpotensi terlewat informasi informasi penting sehingga tidak dapat ikut serta atau berpartisipasi dalam program pendidikan atau kebijakan yang ada.

Website Dinas Pendidikan Kota Semarang sendiri juga belum memiliki fitur saran dan masukan dimana fitur tersebut dapat sangat bermanfaat untuk pengelola website agar website tersebut terus mendapatkan masukan sehingga website tersebut dapat berjalan dengan baik. Fitur saran dan masukan ini ada di website PPID dimana PPID sendiri memang selaku yang mengelola website

namun warga atau pengguna sangat sedikit yang mengetahui tentang fitur saran dan masukan yang ada di website tersebut sehingga fitur tersebut kurang maksimal digunakan oleh pengguna dan pihak PPID masih sangat membutuhkan masukan dalam pengelolaan website tersebut.

Dalam implementasi *e-government* di bidang pendidikan, Dinas Pendidikan Kota Semarang masih mengalami banyak hambatan yang signifikan. Contohnya, masih kurangnya SDM yang memadai, terbatasnya sarana prasarana, serta belum adanya SOP yang jelas sehingga implementasi kebijakan belum maksimal.

Penelitian ini melakukan analisis terhadap penerapan website tersebut, melihat sejauh mana penerapan *e-government* yang sudah dijalankan oleh instansi tersebut, dan menganalisis eksistensi media sosial Disdik dalam mendukung implementasi kebijakan *e-government* di instansi ini.

1.2 Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka identifikasi masalah ini yaitu :

1. Kurang maksimalnya pembaharuan informasi yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Kota Semarang.
2. Tidak dimanfaatkannya fitur dan item-item terkait menu layanan secara maksimal.
3. Keamanan data yang kurang sehingga Masyarakat banyak yang kurang percaya menggunakannya

4. Tidak memadainya infrastruktur yang tersedia. Hal ini dimaksudkan para sarana prasarana.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang ditemukan, maka yang menjadi rumusan masalah adalah :

1. Bagaimana implementasi kebijakan *e-government* di Dinas Pendidikan Kota Semarang dalam layanan pendidikan?
2. Apasaja faktor-faktor yang terkait dalam implementasi kebijakan *e-government* di Dinas Pendidikan Kota Semarang dalam layanan Pendidikan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian adalah :

1. Menganalisis implementasi kebijakan *e-government* di Dinas Pendidikan Kota Semarang dalam layanan pendidikan.
2. Menganalisis faktor-faktor terkait dalam implementasi kebijakan *e-government* di Dinas Pendidikan Kota Semarang dalam layanan Pendidikan.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademis

Memberikan suatu kontribusi dalam perkembangan ilmu administrasi dan menjadi referensi bahan penelitian di kalangan mahasiswa Universitas Diponegoro khususnya mahasiswa jurusan Administrasi Publik.

1.4.2 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran sebagai sumber referensi untuk penelitian lebih lanjut kedepannya tentang implementasi kebijakan *e-government* di Dinas Pendidikan dalam layanan Pendidikan.

1.4.3 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk mengetahui implementasi kebijakan *e-government* di Dinas Pendidikan dalam layanan Pendidikan. Adapun beberapa kontribusi praktis dalam penelitian ini :

a) Bagi Pemerintah

Dapat digunakan sebagai kontribusi pemikiran dalam perumusan konsep tentang pengimplementasian kebijakan *e-government* di Dinas Pendidikan dalam layanan Pendidikan.

b) Bagi Masyarakat

Sebagai bahan pemahaman masyarakat mengenai pemanfaatan secara maksimal tentang pengimplementasian kebijakan *e-government* di Dinas Pendidikan dalam layanan Pendidikan.

c) Bagi Peneliti

Sebagai sarana peneliti untuk memperluas pengetahuan terutama dalam hal praktik tentang implementasi kebijakan *e-government* di Dinas Pendidikan dalam layanan Pendidikan sehingga peneliti mampu menganalisis pengembangan disiplin ilmu dalam kehidupan nyata.

1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Tujuan	Hasil
1.	Yunita Hanysyah Musaad (2020)	Analisis Penerapan Kebijakan <i>E-government</i> di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke	Melihat bagaimana peran Dinas Komunikasi dan Informatika dalam penerapan kebijakan <i>e-government</i> dalam kaitannya dengan peningkatan kinerja pelayanan public dan untuk mengetahui kendala-kendala apa yang dihadapi oleh pemerintah di kabupaten Merauke.	Penerapan kebijakan <i>e-government</i> di Dinas Komunikasi dan Informatika kabupaten Merauke dilihat dengan menggunakan tiga aspek yaitu; a) support, yaitu dukungan pemerintah dalam pengembangan <i>e-government</i> belum sepenuhnya diberikan; b) capacity, yaitu ketersediaan sumber daya manusia atau pegawai di Dinas Kominfo c) value, yaitu manfaat dari diterapkannya <i>e-government</i> di kabupaten Merauke masih sebatas pada pemberian informasi

2.	Regan Vaughan, R. Hari Busthomi, Anggi Andani Putri (2021)	Implementasi Kebijakan <i>E-government</i> Melalui Website Subang.go.id di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Subang	Mengetahui evaluasi dan pengawasan dalam kebijakan <i>e-government</i> di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Subang	Implementasi kebijakan <i>e-government</i> melalui website subang.go.id di Dinas Komunikasi dan Informatika kabupaten Subang dinilai telah baik dan tidak terdapat hambatan yang signifikan. Adapun upaya dalam meningkatkan intensitas komunikasi yaitu melalui pengawasan dan evaluasi dalam rapat, memaksimalkan pendidikan dan pelatihan terhadap Aparatur Sipil Negara (ASN) setempat
3.	Yeni Denisa Lestari, Joko Tri Nugraha, dan Nie Mutiara Fauziah (2019)	Pengembangan <i>E-government</i> Melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang	Melihat bagaimana pengembangan <i>e-government</i> melalui layanan aspirasi masyarakat, karena pemanfaatan layanan tersebut masih tergolong rendah, tidak ada sosialisasi secara langsung kepada masyarakat, pemberitahuan hanya	Terdapat tiga aspek dalam pengembangan <i>e-government</i> melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Diskominfo kabupaten Magelang, yaitu: 1) Publish (komunikasi satu arah), layanan tersebut dinilai kurang maksimal 2) Interact (komunikasi dua arah), yaitu sudah tersedia media pendukung

			disampaikan melalui media sosial Instagram Diskominfo kabupaten Magelang	interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. 3) Transaction (Transaksi), pemerintah kabupaten Magelang membebaskan biaya kepada masyarakat yang ingin menyampaikan aspirasinya
4.	Haura Atthahara (2018)	Inovasi Pelayanan Publik Berbasis <i>e-government</i> : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta	Melihat bagaimana aplikasi Ogan Lopian yang dikembangkan oleh pemerintah kabupaten Purwakarta untuk menghubungkan dan menganalisa dan mengendalikan berbagai sumber daya yang ada di dalam kota agar dapat dimanfaatkan lebih efektif dan efisien	Aplikasi Ogan Lopian yang diluncurkan oleh Diskominfo Pemda Purwakarta dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang kesehatan, keamanan, lowongan pekerjaan, laporan pengaduan masyarakat dan sebagainya, masih membutuhkan pematangan dan pemantapan dalam hal sumber daya infrastruktur teknologi, informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia pengelola yang dapat menunjang keberhasilan <i>e-government</i>
5.	Goga	<i>Influence Of e-</i>	Mengetahui	Sebesar 40,3%

	Kenneth Riany, Dr. Susan Were, dan Dr. Allan Kihara (2018)	<i>government Strategy Implementation On The Performance Of Public Service Delivery In Kenya</i>	bagaimana pengaruh implementasi strategi <i>e-government</i> terhadap kinerja pelayanan publik di Kenya	responden sangat setuju dengan rencana implementasi/realisasi, serta penerapan strategi <i>e-government</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Ketika lembaga memiliki rencana implementasi/realisasi, maka implementasi tersebut harus dikomunikasikan di antara karyawan serta ada alokasi sumber daya yang efektif
6.	Joseph Chipeta (2018)	<i>A Review of E-government Development in Africa: A case of Zambia</i>	Meninjau perkembangan <i>e-government</i> di Afrika (Zambia), serta menganalisis kesiapan kementerian dan pemerintah daerah dalam mempertahankan layanan elektronik	signifikansi dari pengembangan TIK belum bisa dipaksakan pada negara berkembang seperti Afrika. Zambia masih memiliki sedikit layanan pemerintah otomatis yang dapat diakses oleh pengguna secara online. Selain itu, pembangunan infrastruktur telekomunikasi di Afrika dan khususnya di Zambia lebih terkonsentrasi
7.	Adi Saputra	Implementasi Peraturan	Mengetahui kemampuan	Pelaksanaan implementasi

	(2021)	Daerah (Perda) Nomor 09 Tahun 2012 Tentang Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Dengan Menerapkan <i>E-government</i> Oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu, Dan Perindustrian (DPMPTP) Kabupaten Padang Pariaman Provinsi Sumatera Barat	komunikasi yang masih terbatas antara petugas dengan pemohon IMB kurangnya sosialisasi dan arahan tentang pentingnya IMB	peraturan mengenai IMB masih belum maksimal, hal ini dikarenakan kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengurus IMB tersebut dan yang paling penting adalah pandangan masyarakat terhadap IMB ini yang belum paham kegunaannya.
8.	Hukeria Harianja (2020)	Analisis Kebijakan Publik Dalam Penerapan <i>E-government</i> Binjai SmartCity	Mempertimbangkan berbagai alternatif kebijakan publik dalam penerapan <i>e-government</i> Binjai Smart City hanya menggunakan kriteria efektifitas (effectiveness) dan efisiensi	Penerapan E-Government Binjai SmartCity Dalam perumusan maupun pelaksanaan kebijakan, dapat melenceng dari apa yang sebenarnya dibutuhkan oleh masyarakat. Oleh karena itu, perlunya suatu analisis kebijakan publik dalam penerapan <i>e-government</i> Binjai Smart City
9.	Iqbal Aidar	Inovasi Sistem Manajemen	Memperlihatkan efisiensi	Apps “Si Mas Gesit” isinya 6 servis yang

	Idrus, Ummi Zakiyah (2022)	Administrasi Kependudukan Warga Berbasis Informasi Elektronik Pada Aplikasi Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta	pemakaian yang baik, peng optimalisasian pemakaian apps oleh rakyat umum dan memperkenalkan apps “Si Mas Gesit”	tersedia untuk rakyat. Metode penelitian, teknik pengumpulan serta analisis data, sitem pelayanan secara digital dengan adanya inovasi aplikasi untuk pelayanan di Disdukcapil
10.	Hawa Milenia Maghfirah (2022)	Komunikasi Inovasi Aplikasi Sampan Leper Untuk Memberikan Pelayanan Publik Berbasis Digital Kepada Masyarakat	Mengetahui apakah aplikasi tersebut mempermudah sistem layanan publik supaya lebih efektif dan efisien serta terbuka atau tidak	Penelitian, teknik pengumpulan serta analisis data, tujuan inovasi pelayanan digital untuk mempermudah system pelayanan administrasi kependudukan

1.5.2 Kerangka Teori

A. Administrasi Publik

Menurut John M. Pfiffner yang dikutip oleh Sjamsudin (2010:10) mengatakan bahwa “administrasi dapat diartikan sebagai sesuatu yang mengorganisasi dan menggerakkan Sumber Daya Manusia (SDM) dan material untuk mencapai tujuan yang diinginkan”. Dalam referensi yang sama Robert Calkins yang dikutip oleh Sjamsuddin (2010:10) menyebutkan bahwa “administrasi adalah kombinasi antara pengambilan

keputusan dengan pelaksanaan dari keputusan tersebut untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan”. Sedangkan menurut Pasolong (2008:3) berpendapat bahwa administrasi merupakan sebuah pekerjaan atau kegiatan yang terencana yang dilakukan sekelompok orang bersama-sama untuk mencapai tujuan secara efektif, efisien, dan rasional.

Dalam Kamus Webster administrasi publik berarti public administration yang diartikan sebagai “*branch of political science dealing primarily with the structure and workings of agencies charged with the administration of government function*” (cabang ilmu politik yang berurusan dengan struktur dan cara kerja lembaga yang dibebankan pada administrasi fungsi pemerintah). Adapun beberapa istilah administrasi publik yang diungkapkan oleh beberapa ahli :

- 1) John M. Pfinner & Robert V. Prethus menyebutkan administrasi publik yaitu (1) “*public administration involves the implementation of public policy which has been determine by representative political bodies*” (administrasi publik meliputi kebijakan pemerintahan yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik); (2) “*public administration may be defined as the coordination of individual and group efforts to carry out public policy, it is mainly accuped with the daily work of goverment*” (administrasi publik dapat didefinisikan sebagai koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok

untuk melaksanakan kebijakan pemerintah. Hal ini meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah);

- 2) Felix A. Nigro & Lioyd G. Nigro mengatakan administrasi adalah : (1) “*cooperative group effort in public setting*” (suatu kerjasama kelompok dalam lingkungan pemerintahan) (2) “*covers all there brances: executice, legislative and judicial, and their interelaionship*” (meliputi ketiga cabang pemerintahan : eksekutif, legislatif, dan yudikatif serta hubungan diantaranya);
- 3) George J. Gordon : administrasi publik merupakan seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan-badan legislatif, eksekutif, dan peradilan (Sjamsuddin, 2010:114).

Beberapa pengertian di atas maka dapat deskripsikan bahwa administrasi publik adalah serangkaian proses yang dilakukan oleh perorangan ataupun kelompok yang berhubungan dengan pelaksanaan suatu kebijakan tertentu dari pemerintah, dengan adanya administrasi publik yang dilakukan harapannya serangkaian proses yang dilakukan tersebut akan semakin baik, efektif dan efisien. Sehingga dengan adanya administrasi publik dalam hal penanganan pengelolaan melalui implementasi Peraturan Walikota Kota Semarang ini, harapannya proses implementasi yang dilakukan dapat terlaksana dengan efektif dan efisien

sesuai dengan pedoman pelaksanaan yang diberlakukan oleh beberapa pihak yang berwenang.

B. Kebijakan Publik

1. Pengertian Kebijakan Publik

Winarno (2016:19) dalam bukunya yang berjudul *Kebijakan Publik Era Globalisasi Teori, Proses dan Studi Kasus Komparatif*, berpendapat bahwa secara umum, istilah kebijakan atau *policy* digunakan untuk menunjuk perilaku seorang aktor (misalnya seorang pejabat, suatu kelompok, maupun suatu lembaga pemerintah) atau sejumlah aktor dalam bidang kegiatan tertentu. Dalam referensi yang sama Robert Eyestone yang dikutip oleh Winarno (2016:19) mengatakan bahwa “Secara luas kebijakan publik dapat didefinisikan sebagai hubungan suatu unit pemerintah dengan lingkungannya”. Sedangkan menurut Dye yang dikutip oleh Winarno (2016:19) mengatakan dengan tegas bahwa “kebijakan publik adalah studi tentang apa yang dilakukan oleh pemerintah, mengapa pemerintah mengambil tindakan tersebut, dan apa akibat dari tindakan tersebut”.

2. Sifat Kebijakan Publik

Winarno (2016:23) menjelaskan bahwa sifat kebijakan publik dapat diklasifikasikan menjadi beberapa kategori yaitu diantaranya *Policy Demands* (tuntutan-tuntutan kebijakan), *Policy Decisions* (keputusan-keputusan kebijakan), *Policy Statements* (pernyataan-pernyataan kebijakan), *Policy Outputs* (hasil-hasil kebijakan), dan

Policy Outcomes (dampak-dampak kebijakan). Adapun penjelasan dari beberapa sifat kebijakan publik tersebut adalah :

- a. Pertama ; *Policy Demands* (tuntutan-tuntutan kebijakan) adalah suatu tuntutan-tuntutan yang dibuat oleh aktor-aktor swasta atau pemerintah, yang ditujukan kepada pejabat-pejabat pemerintah dalam suatu sistem politik untuk mengambil suatu tindakan tertentu.
- b. Kedua ; *Policy Decisions* (keputusan-keputusan kebijakan) adalah suatu keputusan-keputusan yang dibuat oleh para pejabat pemerintah yang mengesahkan atau memberikan arah kebijakan publik, seperti undang-undang dan beberapa peraturan-peraturan yang dibutuhkan.
- c. Ketiga; *Policy Statements* (pernyataan-pernyataan kebijakan) adalah pernyataan-pernyataan resmi tentang kebijakan publik, seperti undang-undang dan peraturan-peraturan pemerintah yang menunjukkan suatu maksud dan tujuan pemerintah dan apa yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut.
- d. Keempat ; *Policy Outputs* (hasil-hasil kebijakan) adalah suatu hal yang sebenarnya yang dilakukan menurut keputusan-keputusan dan pernyataan-pernyataan suatu kebijakan. Dan kelima; *Policy Outcomes* (dampak-dampak kebijakan) adalah suatu akibat yang diperoleh masyarakat, baik akibat tersebut

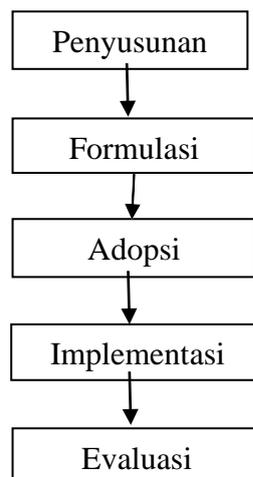
yang diinginkan maupun tidak diinginkan dari suatu hal yang telah dilakukan oleh pemerintah.

Jadi dari beberapa pemaparan terkait sifat kebijakan publik tersebut dapat diketahui bahwa kebijakan yang baik haruslah memiliki sifat-sifat tersebut, diantaranya *Policy Demands* (tuntutan-tuntutan kebijakan), *Policy Decisions* (keputusan-keputusan kebijakan), *Policy Statements* (pernyataan-pernyataan kebijakan), *Policy Outputs* (hasil-hasil kebijakan), dan *Policy Outcomes* (dampak-dampak kebijakan). Sebuah kebijakan publik itu dijalankan maka salah satu dari kelima sifat tersebut haruslah ada, dan tentunya setiap sifat kebijakan publik yang dimaksud tersebut telah ditetapkan dan disepakati bersama oleh setiap aktor.

Dapat diketahui bahwa secara luas segala tindakan yang dilakukan oleh pemerintah adalah suatu kebijakan publik. Kemudian lebih spesifik dapat diartikan bahwa kebijakan publik adalah serangkaian proses dari pengambilan keputusan hingga tindakan yang dilakukan oleh pemerintah.

3. Tahap-Tahap Kebijakan Publik

Proses pembuatan kebijakan publik merupakan suatu proses yang kompleks karena melibatkan banyak proses maupun variabel yang harus dikaji didalamnya. Adapun Dunn yang dikutip oleh Winarno (2016:31) menggambarkan bahwa tahapan-tahapan kebijakan publik adalah :



Gambar 1.2 Tahap-Tahap Kebijakan Publik

Sumber : Winarno (2016:31)

Adapun beberapa penjelasan dari gambar di atas adalah, pertama ; penyusunan agenda adalah suatu tahap menempatkan suatu permasalahan menjadi agenda publik yang dilakukan para pejabat. Dimana dalam penyusunannya masalah-masalah yang dirumuskan telah diseleksi sebelumnya, dalam tahap ini terdapat suatu masalah yang mungkin tidak disentuh sama sekali namun juga terdapat suatu masalah lainnya yang ditetapkan dan menjadi fokus pembahasan. Kedua ; dalam tahap formulasi kebijakan ini masalah yang telah masuk ke agenda kebijakan kemudian dibahas oleh pembuat kebijakan yang kemudian ditetapkan pemecahan masalah tersebut. Ketiga ; dalam tahap adopsi kebijakan ini dilakukan pemilahan dari sekian banyak pemecahan masalah atau alternatif kebijakan yang ditawarkan oleh para perumus kebijakan, maka ditentukan salah satu alternatif kebijakan tersebut yang diadopsi dengan dukungan dari legislatif yang berdasarkan konsensus bersama. Keempat ; dalam tahap implementasi kebijakan ini keputusan program kebijakan yang telah diambil sebagai alternatif pemecahan masalah harus diimplementasikan

oleh badan administratif ataupun badan pemerintah lainnya. Karena bagaimanapun juga suatu program kebijakan hanya akan menjadi catatan para birokrat jika program yang telah dibuat tidak diimplementasikan. Dan kelima ; tahap evaluasi kebijakan publik, dalam tahap ini kebijakan yang telah dijalankan akan dinilai dan dievaluasi untuk melihat sejauh mana kebijakan yang dibuat telah mampu memecahkan suatu permasalahan tentunya dengan indikator tersendiri untuk menilai dan mengevaluasi suatu kebijakan tersebut.

Setiap kebijakan publik terdapat beberapa tahapan yang ada didalamnya. Dengan adanya tahapan-tahapan tersebut, maka kebijakan publik yang dibuat harapannya akan mampu mengatasi permasalahan yang ada dengan teratur dan terarah.

C. Implementasi Kebijakan

1. Pengertian Implementasi Kebijakan

Ripley dan Franklin yang dikutip oleh Winarno (2016:134) berpendapat bahwa implementasi merupakan apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan (benefit), atau suatu jenis keluaran yang nyata (*tangible output*). Sedangkan menurut Grindle dalam Winarno (2015:135) memiliki pandangan tentang implementasi secara umum yaitu tugas implementasi adalah membentuk suatu kaitan (*linkage*) yang memudahkan tujuan-tujuan kebijakan bisa direalisasikan sebagai dampak suatu pemerintahan. Jadi menurut pengertian diatas

implementasi dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan setelah adanya perintah dari atasan yang dibentuk dalam suatu program tertulis dan telah disahkan serta dituangkan menjadi sebuah kegiatan dan memiliki tujuan tertentu.

Winarno (2016:133) menyatakan bahwa implementasi kebijakan publik adalah suatu tahapan yang krusial dalam proses kebijakan publik. Suatu kebijakan publik harus diimplementasikan supaya dapat mengetahui dampak yang terjadi dan tujuan yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Dalam pengertian yang luas, Implementasi kebijakan dipandang sebagai tahap dari proses kebijakan setelah penetapan undang-undang. Implementasi dipandang secara luas mempunyai makna pelaksanaan undang-undang yang dilakukan oleh banyak aktor, organisasi, prosedur, dan teknik bekerja secara bersama-sama untuk menjalankan kebijakan.

Hal tersebut dilakukan agar tujuan-tujuan dari suatu kebijakan atau program-program dapat tercapai. Dalam sudut pandang yang lain, implementasi merupakan fenomena yang kompleks yang dipahami sebagai suatu proses, suatu keluaran (*output*) maupun sebagai suatu dampak (*outcome*). Implementasi dapat diartikan sebagai konteks keluaran, atau sejauh mana tujuan-tujuan yang telah direncanakan mendapat dukungan, sehingga akhirnya implementasi mampu memberikan dampak perubahan yang bisa diukur dalam

masalah yang luas yang dikaitkan dengan program, undang-undang publik, dan keputusan yudisial.

Berdasarkan beberapa penjelasan di atas, dapat dijabarkan bahwa implementasi kebijakan adalah suatu konsep dari suatu kegiatan yang didasarkan pada peraturan-peraturan atau undang-undang atau program-program yang telah dibuat berdasarkan suatu fenomena yang kompleks, dan melibatkan sejumlah aktor-aktor dalam keberlangsungannya, yang mana dalam setiap kegiatan yang dilangsungkan tersebut memiliki tujuan dan maksud tertentu demi tercapainya dampak perubahan keadaan yang lebih baik lagi dari sebelumnya.

2. Model Implementasi Kebijakan

Dari beberapa pengertian dan penjelasan mengenai implementasi kebijakan yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat diketahui bahwa dalam proses implementasi kebijakan ketika dilakukan maka secara tidak langsung akan mempengaruhi tentang cara implementasi kebijakan dilangsungkan, sehingga muncul beberapa cara atau model implementasi kebijakan yang dilakukan. Adapun beberapa model implementasi kebijakan diantaranya adalah :

1) Model Implementasi Kebijakan Grindle

Menurut Merilee S. Grindle (1980) dikenal dengan *Implementation as A Political and Administrative Procces*.

Menurut Grindle ada 2 variabel yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik, yaitu :

1. Keberhasilan implementasi suatu kebijakan publik dapat diukur dari proses pencapaian hasil akhir (outcomes), yaitu tercapai atau tidaknya tujuan yang ingin diraih. Hal ini dikemukakan oleh Grindle, dimana pengukuran keberhasilan implementasi kebijakan tersebut dapat dilihat dari 2 hal, yakni:
 - a. Dilihat dari prosesnya, dengan mempertanyakan apakah pelaksanaan kebijakan sesuai dengan yang ditentukan (design) dengan merujuk pada aksi kebijakannya.
 - b. Apakah tujuan kebijakan tercapai. Dimensi ini diukur dengan melihat dua faktor, yaitu :
 - Dampak atau efeknya pada masyarakat secara individu dan kelompok
 - Tingkat perubahan yang terjadi serta penerimaan kelompok sasaran dan perubahan yang terjadi.
2. Keberhasilan suatu implementasi kebijakan publik, juga menurut Grindle, sangat ditentukan oleh tingkat implementability kebijakan itu sendiri, yang terdiri atas :
 - Isi Kebijakan mencakup :
 - a. *Interest affected* (kepentingan-kepentingan yang mempengaruhi)

Interst affected berkaitan dengan berbagai kepentingan yang mempengaruhi suatu implementasi kebijakan. Indikator ini berargumen bahwa suatu kebijakan dalam pelaksanaannya pasti melibatkan banyak kepentingan, dan sejauh mana kepentingan-kepentingan tersebut membawa pengaruh terhadap implementasinya, hal inilah yang ingin diketahui lebih lanjut.

b. *Type of benefits* (tipe manfaat)

Pada point ini content of *policy* (isi kebijakan) berupaya untuk menunjukkan atau menjelaskan bahwa dalam suatu kebijakan harus terdapat beberapa jenis manfaat yang menunjukkan dampak positif yang dihasilkan oleh pengimplementasian kebijakan yang hendak dilaksanakan.

c. *Extent of change envision* (derajat perubahan yang ingin dicapai)

Setiap kebijakan memiliki target yang hendak dan ingin dicapai. Content of *policy* (isi kebijakan) yang ingin dijelaskan pada poin ini adalah bahwa sejauh mana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan haruslah memiliki skala yang jelas.

d. *Site of decision making* (letak pengambilan keputusan)

Pengambilan keputusan dalam suatu kebijakan memegang peranan penting dalam pelaksanaan suatu kebijakan, maka

pada bagian ini harus dijelaskan dimana letak pengambilan keputusan dari suatu kebijakan yang akan diimplementasikan. Apakah letak sebuah program sudah tepat.

e. *Program implementer* (pelaksana program)

Dalam menjalankan suatu kebijakan atau program harus didukung dengan adanya pelaksana kebijakan yang kompeten demi keberhasilan suatu kebijakan. Ini sudah harus terpapar atau terdata dengan baik, apakah sebuah kebijakan telah menyebutkan implementornya dengan rinci.

f. *Resources committed* (sumber-sumber daya yang digunakan)

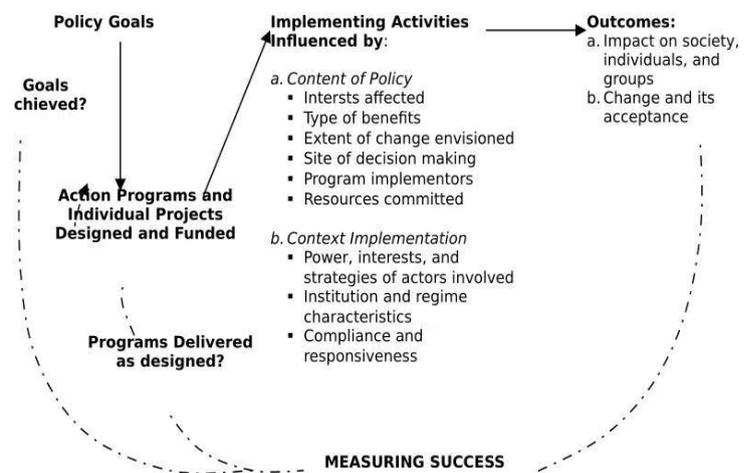
Apakah sebuah program didukung oleh sumber daya yang memadai. Pelaksanaan kebijakan harus didukung oleh sumber-sumber daya yang mendukung agar pelaksanaannya berjalan dengan baik.

➤ Lingkungan Implementasi (Context of Implementation) mencakup :

Power, interest, and strategy of actor involved

(Kekuasaan,kepentingan-kepentingan, dan strategi dari aktor yang terlibat) Dalam suatu kebijakan perlu dipertimbangkan pula kekuatan atau kekuasaan, kepentingan serta strategi yang digunakan oleh para aktor yang terlibat guna

memperlancar jalannya pelaksanaan suatu implementasi kebijakan. Bila hal ini tidak diperhitungkan dengan matang, sangat besar kemungkinan program yang hendak diimplementasikan akan jauh hasilnya dari yang diharapkan.



Gambar 1.3 Model Implementasi Kebijakan

Grindle

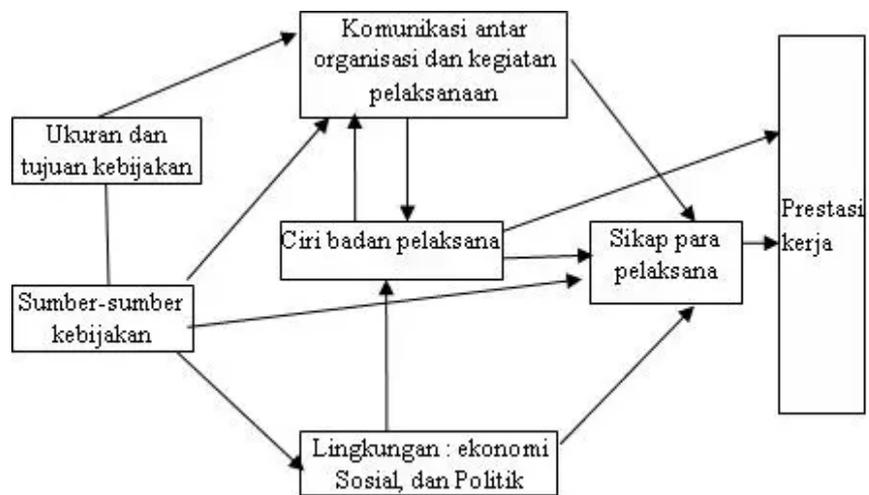
2) Model Implementasi Van Metter dan Van Horn

Implementasi menurut Van Metter dan Van Horn dalam buku *The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework*, menjelaskan bahwa: “Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan

dalam keputusan kebijakan” (Van Metter dan Van Horn, 1975:447). Jadi, implementasi itu merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan kebijakan. Pemerintah dalam membuat kebijakan juga harus mengkaji terlebih dahulu apakah kebijakan tersebut dapat memberikan dampak yang buruk atau tidak bagi masyarakat. Hal tersebut bertujuan agar suatu kebijakan tidak bertentangan dengan masyarakat apalagi sampai merugikan masyarakat. Menurut Van Metter dan Van Horn ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam mengembangkan tipologi kebijakan publik yakni:

1. Kemungkinan implementasi yang efektif akan bergantung sebagian pada tipe kebijakan yang dipertimbangkan.
2. Faktor faktor tertentu yang mendorong realisasi atau non realisasi tujuan tujuan program akan berbeda dari tipe kebijakan yang satu dengan tipe kebijakan yang lain. Suatu implementasi akan sangat berhasil bila perubahan marginal diperlukan dan konsensus tujuan adalah tinggi. Sebaliknya bila perubahan besar ditetapkan dan konsensus tujuan rendah maka prospek implementasi yang efektif akan sangat diragukan. Disamping itu kebijakan perubahan besar/ konsensus tinggi diharapkan akan diimplementasikan lebih efektif daripada kebijakan yang mempunyai perubahan kecil

dan konsensus rendah. Dengan demikian konsensus tujuan akan diharapkan pula mempunyai dampak yang besar pada proses implementasi kebijakan dari pada unsur perubahan. Dengan saran- saran atau hipotesis-hipotesis seperti ini akan mengalihkan perhatian kepada penyelidikan terhadap faktor faktor atau faktor-faktor yang tercakup dalam proses implementasi menjadi sesuatu hal yang penting untuk dikaji.



Gambar 1.4 Model Implementasi Kebijakan Van Metter dan Van Horn (1975)

Ada 6 faktor menurut Van Metter dan Van Horn (1975) yang mempengaruhi kinerja kebijakan publik, yaitu:

1. Ukuran dan Tujuan Kebijakan

Kinerja implementasi kebijakan dapat diukur tingkat keberhasilannya dari ukuran dan tujuan kebijakan yang bersifat realistis dengan sosio-kultur yang ada di level pelaksana kebijakan.

Ketika ukuran dan sasaran kebijakan terlalu ideal (*utopis*), maka akan sulit direalisasikan (Agustino, 2006).

2. Sumber Daya

Menurut Meter dan Horn (1975), keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Manusia merupakan sumber daya yang terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan proses implementasi. Tahap tahap tertentu dari keseluruhan proses implementasi menurut adanya sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan pekerjaan yang disyaratkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan secara politik. Tetapi ketika kompetensi dan kapabilitas dari sumber-sumber daya itu nihil, maka sangat sulit untuk diharapkan. Tetapi diluar sumber daya manusia, sumberdaya lain yang perlu diperhitungkan juga ialah sumber daya finansial dan sumber daya waktu. Karena mau tidak mau ketika sumber daya manusia yang kompeten dan kapabel telah tersedia sedangkan kucuran dana melalui anggaran tidak tersedia, maka memang terjadi persoalan sulit untuk merealisasikan apa yang hendak dituju oleh tujuan kebijakan publik tersebut, demikian halnya dengan sumber daya waktu, saat sumber daya manusia giat bekerja dan kucuran dana berjalan dengan baik, tetapi terbentur dengan persoalan waktu yang terlalu ketat, maka hal ini

pun dapat menjadi penyebab ketidakberhasilan implementasi kebijakan.

3. Karakteristik Organisasi Pelaksana

Pusat perhatian pada agen pelaksana meliputi organisasi formal dan organisasi non formal yang akan terlibat pengimplementasian kebijakan publik. Hal ini sangat penting karena kinerja implementasi kebijakan (publik) akan sangat banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta cocok dengan para agen pelaksananya. Misalnya implementasi kebijakan publik yang berusaha untuk merubah perilaku atau tingkah laku manusia secara radikal, maka agen pelaksana proyek itu haruslah berkarakteristik keras dan ketat pada aturan serta sanksi hukum. Sedangkan bila kebijakan publik itu tidak terlalu merubah perilaku dasar manusia maka dapat dapat saja agen pelaksana yang diturunkan tidak sekeras dan tidak setegas pada gambaran yang pertama. Selain itu cakupan atau luas wilayah implementasi kebijakan perlu juga diperhitungkan manakala hendak menentukan agen pelaksana maka seharusnya semakin besar pula agen yang dilibatkan. Van Metter dan Van Horn menyetengahkan beberapa unsur yang mungkin berpengaruh terhadap suatu organisasi dalam mengimplementasikan kebijakan:

- a. Kompetensi dan ukuran staf suatu badan.

- b. Tingkat pengawasan hirarki terhadap keputusan keputusan sub unit dan proses proses dalam badan badan pelaksana.
 - c. Sumber sumber politik suatu organisasi (misalnya dukungan diantara anggota anggota legislatif dan eksekutif).
 - d. Vitalitas suatu organisasi.
 - e. Tingkat komunikasi-komunikasi “terbuka”, yang didefinisikan sebagai jaringan kerja komunikasi horizontal dan vertikal secara bebas serta tingkat kebebasan yang secara relatif tinggi dalam komunikasi dengan individu-individu diluar organisasi.
 - f. Kaitan formal dan informal suatu badan dengan “pembuat keputusan” atau “pelaksana keputusan”.
4. Sikap (*disposition*) para pelaksana

Sikap penerimaan atau penolakan dari (agen) pelaksana akan sangat banyak mempengaruhi keberhasilan atau tidaknya kinerja implemementasi kebijakan publik. Hal ini sangat mungkin terjadi oleh karena kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi warga setempat yang mengenal betul persolan dan permasalahan yang mereka rasakan. Tetapi kebijakan yang akan implementor laksanakan adalah kebijakan “dari atas” (*top down*) yang sangat mungkin para pengambil keputusannya tidak mengetahui (bahkan

tidak mampu menyentuh) kebutuhan, keinginan, atau permasalahan yang warga ingin selesaikan.

5. Komunikasi Antar Organisasi Pelaksana

Kebijakan publik bisa dilaksanakan dengan efektif, menurut Van Metter dan Van Horn, apa yang menjadi standar tujuan harus dipahami oleh para individu (*implementors*). Yang bertanggung jawab atas pencapaian standar dan tujuan kebijakan, karena itu standar dan tujuan harus dikomunikasikan kepada para pelaksana. Komunikasi dalam kerangka penyampaian informasi kepada para pelaksana kebijakan tentang apa menjadi standar dan tujuan harus konsisten dan seragam (*consistency and uniformity*) dari berbagai sumber informasi. Koordinasi merupakan mekanisme yang ampuh dalam implementasi kebijakan publik, semakin baik koordinasi komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka asumsinya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil untuk terjadi, begitu pula sebaliknya.

6. Lingkungan ekonomi, sosial, dan politik

Hal terakhir yang perlu juga diperhatikan guna menilai kinerja implementasi kebijakan dalam perspektif yang ditawarkan oleh Van Metter dan Van Horn adalah sejauh mana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan. Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik yang tidak kondusif dapat menjadi biang keladi dari kegagalan kinerja

implementasi kebijakan. Karena itu, upaya untuk mengimplementasikan kebijakan harus pula memperhatikan kekondusifan kondisi lingkungan external. Van Metter dan Van Horn juga mengajukan hipotesis bahwa lingkungan ekonomi sosial dan politik dari yuridiksi atau organisasi pelaksana akan mempengaruhi karakter badan badan pelaksana, kecenderungan-kecenderungan para pelaksana dan pencapaian itu sendiri.

3) Model Implementasi Kebijakan George Edward III

George Edward III dalam Nugroho (2009:225) mencatat bahwa isu kebijakan publik terjadi karena kurangnya perhatian kepada implementasi kebijakan publik. Tanpa implementasi yang efektif maka keputusan pembuat kebijakan tidak akan berhasil dilakukan. Sehingga Edward dalam Nugroho (2009:512) menyarankan untuk memberi perhatian kepada empat isu utama yaitu :

Faktor –faktor yang berpengaruh dalam implementasi menurut George C. Edwards III sebagai berikut :

a. Komunikasi

Implementasi akan berjalan efektif apabila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu yang bertanggungjawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. Kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan dengan demikian perlu dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana. Konsistensi

atau keseragaman dari ukuran dasar dan tujuan perlu dikomunikasikan sehingga *implementors* mengetahui secara tepat ukuran maupun tujuan kebijakan itu. Komunikasi dalam organisasi merupakan suatu proses yang amat kompleks dan rumit. Seseorang bisa menahannya hanya untuk kepentingan tertentu, atau menyebarkanluaskannya. Di samping itu sumber informasi yang berbeda juga akan melahirkan interpretasi yang berbeda pula. Agar implementasi berjalan efektif, siapa yang bertanggungjawab melaksanakan sebuah keputusan harus mengetahui apakah mereka dapat melakukannya. Sesungguhnya implementasi kebijakan harus diterima oleh semua personel dan harus mengerti secara jelas dan akurat mengenai maksud dan tujuan kebijakan. Jika para aktor pembuat kebijakan telah melihat ketidakjelasan spesifikasi kebijakan sebenarnya mereka tidak mengerti apa sesungguhnya yang akan diarahkan. Para implemetor kebijakan bingung dengan apa yang akan mereka lakukan sehingga jika dipaksakan tidak akan mendapatkan hasil yang optimal. Tidak cukupnya komunikasi kepada para implementor secara serius mempengaruhi implementasi kebijakan.

b. Sumberdaya

Tidak menjadi masalah bagaimana jelas dan konsisten implementasi program dan bagaimana akuratnya komunikasi dikirim. Jika personel yang bertanggungjawab untuk melaksanakan

program kekurangan sumberdaya dalam melakukan tugasnya. Komponen sumberdaya ini meliputi jumlah staf, keahlian dari para pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk mengimplementasikan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksanaan program, adanya kewenangan yang menjamin bahwa program dapat diarahkan kepada sebagaimana yang diharapkan, serta adanya fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat dipakai untuk melakukan kegiatan program seperti dana dan sarana prasarana.

Sumberdaya manusia yang tidak memadai (jumlah dan kemampuan) berakibat tidak dapat dilaksanakannya program secara sempurna karena mereka tidak bisa melakukan pengawasan dengan baik. Jika jumlah staf pelaksana kebijakan terbatas maka hal yang harus dilakukan meningkatkan skill/kemampuan para pelaksana untuk melakukan program. Untuk itu perlu adanya manajemen SDM yang baik agar dapat meningkatkan kinerja program. Ketidakmampuan pelaksana program ini disebabkan karena kebijakan konservasi energi merupakan hal yang baru bagi mereka dimana dalam melaksanakan program ini membutuhkan kemampuan yang khusus, paling tidak mereka harus menguasai teknik-teknik kelistrikan. Informasi merupakan sumberdaya penting bagi pelaksanaan kebijakan.

Ada dua bentuk informasi yaitu informasi mengenai bagaimana cara menyelesaikan kebijakan/program serta bagi pelaksana harus mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan dan informasi tentang data pendukung kepatuhan kepada peraturan pemerintah dan undang-undang. Kenyataan dilapangan bahwa tingkat pusat tidak tahu kebutuhan yang diperlukan para pelaksana dilapangan. Kekurangan informasi/pengetahuan bagaimana melaksanakan kebijakan memiliki konsekuensi langsung seperti pelaksana tidak bertanggungjawab, atau pelaksana tidak ada di tempat kerja sehingga menimbulkan inefisien. Implementasi kebijakan membutuhkan kepatuhan organisasi dan individu terhadap peraturan pemerintah yang ada.

Sumberdaya lain yang juga penting adalah kewenangan untuk menentukan bagaimana program dilakukan, kewenangan untuk membelanjakan/mengatur keuangan, baik penyediaan uang, pengadaan staf, maupun pengadaan supervisor. Fasilitas yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan/program harus terpenuhi seperti kantor, peralatan, serta dana yang mencukupi. Tanpa fasilitas ini mustahil program dapat berjalan.

c. Disposisi atau Sikap

Salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas implementasi kebijakan adalah sikap implementor. Jika implemetor setuju dengan bagian-bagian isi dari kebijakan maka

mereka akan melaksanakan dengan senang hati tetapi jika pandangan mereka berbeda dengan pembuat kebijakan maka proses implementasi akan mengalami banyak masalah.

Ada tiga bentuk sikap/respon implementor terhadap kebijakan ; kesadaran pelaksana, petunjuk/arahan pelaksana untuk merespon program kearah penerimaan atau penolakan, dan intensitas dari respon tersebut. Para pelaksana mungkin memahami maksud dan sasaran program namun seringkali mengalami kegagalan dalam melaksanakan program secara tepat karena mereka menolak tujuan yang ada didalamnya sehingga secara sembunyi mengalihkan dan menghindari implementasi program. Disamping itu dukungan para pejabat pelaksana sangat dibutuhkan dalam mencapai sasaran program.

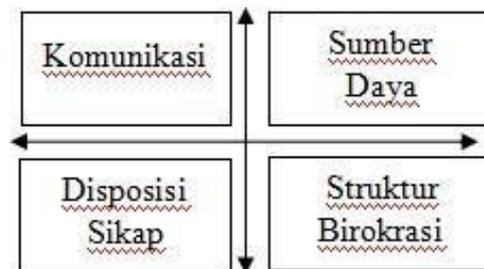
Dukungan dari pimpinan sangat mempengaruhi pelaksanaan program dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Wujud dari dukungan pimpinan ini adalah Menempatkan kebijakan menjadi prioritas program, penempatan pelaksana dengan orang-orang yang mendukung program, memperhatikan keseimbangan daerah, agama, suku, jenis kelamin dan karakteristik demografi yang lain. Disamping itu penyediaan dana yang cukup guna memberikan insentif bagi para pelaksana program agar mereka mendukung dan bekerja secara total dalam melaksanakan kebijakan/program.

d. Struktur Birokrasi

Membahas badan pelaksana suatu kebijakan, tidak dapat dilepaskan dari struktur birokrasi. Struktur birokrasi adalah karakteristik, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijakan. Van Horn dan Van Meter menunjukkan beberapa unsur yang mungkin berpengaruh terhadap suatu organisasi dalam implementasi kebijakan, yaitu:

1. Kompetensi dan ukuran staf suatu badan;
2. Tingkat pengawasan hirarkhis terhadap keputusan-keputusan sub unit dan proses-proses dalam badan pelaksana.
3. Sumber-sumber politik suatu organisasi (misalnya dukungan di antara anggota legislatif dan eksekutif);
4. Vitalitas suatu organisasi;
5. Tingkat komunikasi “terbuka”, yaitu jaringan kerja komunikasi horizontal maupun vertikal secara bebas serta tingkat kebebasan yang secara relatif tinggi dalam komunikasi dengan individu-individu di luar organisasi;
6. Kaitan formal dan informal suatu badan dengan badan pembuat keputusan atau pelaksana keputusan.

Bila sumberdaya cukup untuk melaksanakan suatu kebijakan dan para implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, implementasi masih gagal apabila struktur birokrasi yang ada menghalangi koordinasi yang diperlukan dalam melaksanakan kebijakan. Kebijakan yang kompleks membutuhkan kerjasama banyak orang, serta pemborosan sumberdaya akan mempengaruhi hasil implementasi. Perubahan yang dilakukan tentunya akan mempengaruhi individu dan secara umum akan mempengaruhi sistem dalam birokrasi.



Gambar 1.5 Model George Edward III
Sumber : Nugroho (2009:226)

Implementasi model Edward III dianggap paling sesuai dalam penulisan skripsi ini dibandingkan implementasi model kebijakan Van Meter dan Van Horn dan model implementasi kebijakan Grindle dikarenakan kedua model kebijakan tersebut tidak menjelaskan secara menyeluruh dari adanya suatu implementasi. Implementasi model kebijakan Van Meter dan Van Horn Model ini mengasumsikan bahwa implementasi kebijakan

berjalan dengan proses kebijakan yang dilihat dari dua variabel saja, yaitu adanya sumber daya dan tujuan standar tanpa melihat dampak yang ditimbulkan dari adanya suatu implementasi kebijakan tersebut. Sedangkan dalam model implementasi kebijakan Grindel dianggap tidak sesuai dalam penulisan skripsi ini dikarenakan model ini cenderung lebih menekankan pada konteks kebijakannya, khususnya yang terkait dengan implementor (aktor yang melakukan implementasi), sasaran dan arena konflik yang mungkin terjadi diantara para aktor implementasi serta kondisi-kondisi sumber daya implementasi yang diperlukan. Hal ini berbeda dengan model implementasi kebijakan yang dipaparkan oleh Edward III yang menjelaskan setiap klasifikasi dari keempat indikator yang ada, seperti komunikasi, disposisi sikap, sumber daya dan struktur organisasi. Komunikasi yang dimaksud dalam hal ini memiliki indikator didalamnya yaitu transmisi, konsistensi dan kejelasan. Kemudian disposisi sikap dalam hal ini adalah tentang bagaimana kecenderungan para aktor bersikap satu sama lainnya, jika sikap yang diberikan adalah sikap yang baik, maka respon yang didapatkanpun akan baik dan begitu pula dengan sebaliknya. Sedangkan yang dimaksud sumber daya dalam hal ini yaitu tentang bagaimana penyediaan sumber-sumber yang ada, baik Sumber Daya Manusia (SDM) ataupun sumberdaya lainnya seperti staf, informasi, wewenang dan fasilitas. Dan yang dimaksud

dengan struktur birokrasi adalah suatu badan yang mutlak ada dalam setiap proses politik yang ada untuk dijadikan sebagai acuan. Adapun indikator yang ada dalam struktur birokrasi yang ada dalam hal ini yaitu Standart Operating Procedures (SOP) dan fragmentasi. Itulah alasan mengapa penulis cenderung lebih memilih model implementasi kebijakan Edward III.

D. E-Government

1. Pengertian E-Government

Menurut Bank Dunia (Samodra Wibawa 2009:113), *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti *wide area Networks (WAN) internet, mobile computing*, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya. Menurut *The World Bank Group* (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54), *E-Government* ialah sebagai upaya pemamfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik. Kemudian menurut Depkomenfo (Samodra Wibawa 2009:114), mendefinisikan *E-Goverment* adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah Indonesia yakni (go.id) Menurut Clay G. Weslatt (15 Agustus 2007) dalam *website*, *E-Goverment* adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempromosikan pemerintah yang lebih efisien dan

penekanan biaya yang efektif, kemudian pabilitas layanan terhadap masyarakat umum dan membuat pemerintah lebih bertanggung jawab kepada masyarakat.

Sedangkan dalam buku *E-Government In Action* (2005:5) menguraikan *E- Government* adalah suatu usaha menciptakan suasana penyelenggaraan pemerintah yang sesuai dengan objektif bersama (*Shared goals*) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan, oleh karena itu visi yang dicanangkan juga harus mencerminkan visi bersama dari pada stakholder yang ada misalnya:

- a) Memperbaiki produktifitas dan kinerja operasional pemerintah dalam melayani masyarakatnya;
- b) Mempromosikan pemerintah yang bersih dan transparans;
- c) Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat meluli kinerja pelayanan publik;
- d) Menjamin terciptanya penyelengaaan negara yang demokratis;

Karena visi tersebut berasal “Dari, Oleh dan Untuk” masyarakat atau komunitas dimana E-Government tersebut diimplementasikan, maka masanya akan sangat bergantung pada stuasi dan kondisi masyarakat setempat. Sebagaimana dikemukakan diatas bahwa E-Government adalah upaya untuk penyelenggaraan pamerintah yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efesien. Dari pengertian diatas dapat diartikan bahwa E-Government merupakan

proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintah secara efisien.

2. Konsep *E-Government*

Konsep E-Government dikenal pula empat jenis klasifikasi, yaitu:

a. Government to Citizens/consumers

Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi E-Government yang paling umum yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Dengan kata lain tujuan utama dari dibangunnya aplikasi E-Government bertipe G-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

b. Government to Business

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah pembentukan sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, entiti bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena

berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah entiti berorientasi profit. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dan menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

c. Government to Governments

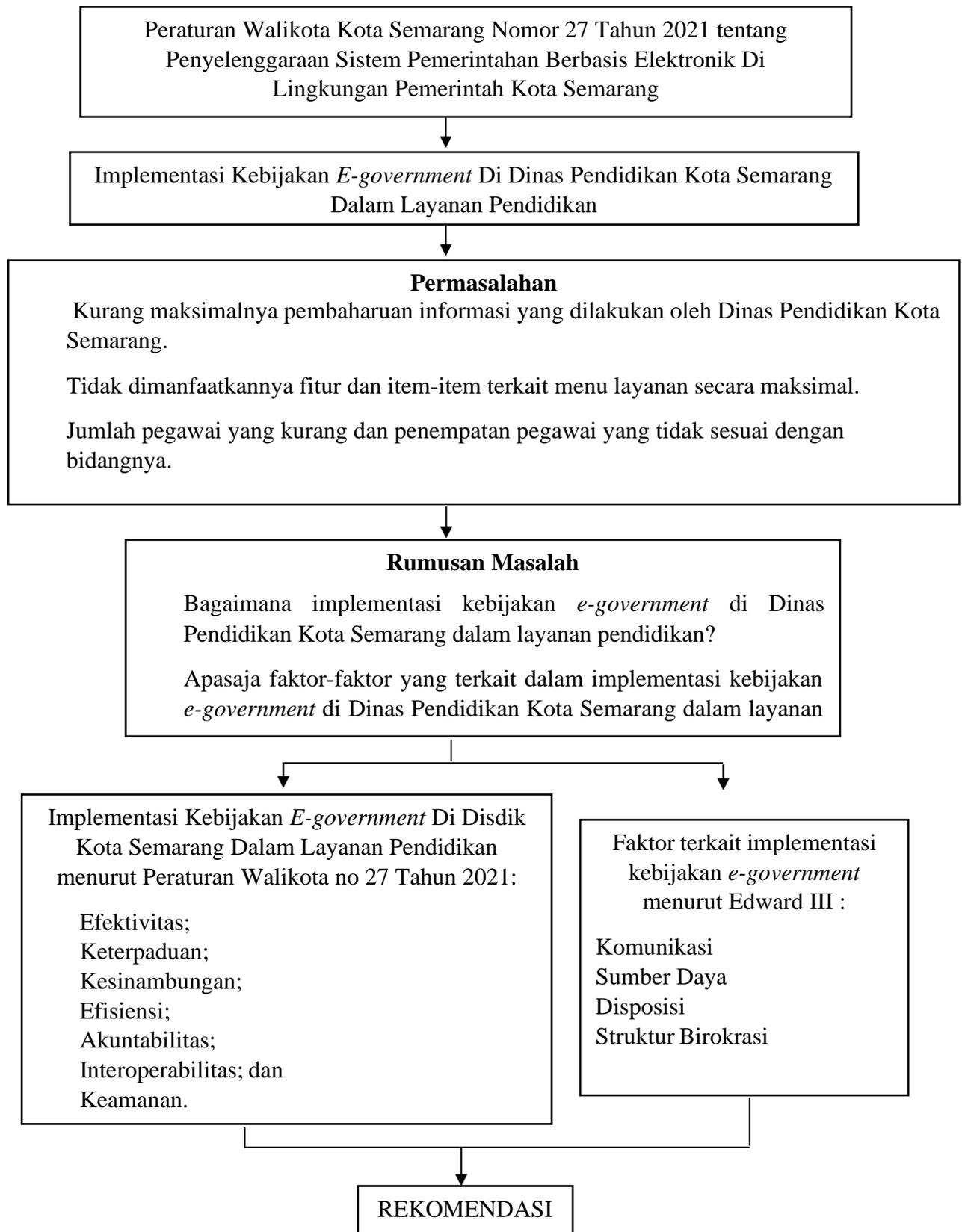
Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari kehari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya dan lain sebagainya.

1.6 Kerangka Berpikir

Adanya kebijakan penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik di lingkungan pemerintah kota semarang yang diupayakan oleh pemerintah dalam melakukan perubahan terhadap layanan pendidikan di Kota Semarang. Ketentuan penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik di lingkungan pemerintah kota semarang tersebut sudah tertuang

dalam Peraturan Walikota Kota Semarang Nomor 27 Tahun 2021 yang berisikan tentang penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik di lingkungan pemerintah kota semarang. Adapun kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat dilihat dari bagan sebagai berikut :

Gambar 5. Kerangka Pemikiran Teoritis



1.7 Operasional Konsep

Operasional konsep yang akan diteliti pada penelitian ini adalah Implementasi kebijakan *E-government* Di Disdik Kota Semarang Dalam Layanan Pendidikan. Dalam mendeskripsikan konsep tersebut, peneliti mengambil fokus pada studi indikator *e-government* di Dinas Pendidikan Kota Semarang dalam layanan pendidikan untuk melihat bagaimana kinerja implementasi kebijakan tersebut.

Operasinalisasi Konsep	Fenomena	Gejala yang diamati di lapangan
Implementasi Kebijakan <i>E- government</i> Di Disdik Kota Semarang Dalam Layanan Pendidikan	Efektivitas	1. Ketepatan sasaran 2. Tercapainya tujuan
	Keterpaduan	1. Tingkat kematangan keterpaduan rencana
	Kesinambungan	1. Keterlibatan stakeholders diluar Dinas Pendidikan
	Efisiensi	1. Penghematan atau pengurangan penggunaan sumber daya dalam melakukan kegiatan
	Akuntabilitas	1. Adanya kesesuaian antara pelaksanaan dengan standar prosedur pelaksanaan 2. Adanya sanksi yang ditetapkan atas kesalahan atau kelalaian dalam pelaksanaan kegiatan
	Interoperabilitas	1. Sosialisasi tentang

		aplikasi yang dibuat
	Keamanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kerahasiaan data 2. Kebenaran data/informasi yang diunggah
<p style="text-align: center;">Faktor terkait implementasi kebijakan <i>E-government</i> di Dinas Pendidikan Kota Semarang Dalam Layanan Pendidikan Dasar</p>	Komunikasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Koordinasi dengan pihak terkait 2. Sistem sosialisai yang digunakan
	Sumber Daya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hambatan mengenai SDM dan cara mengatasinya 2. Sarana dan prasarana yang menunjang
	Disposisi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komitmen terhadap aturan/kebijakan 2. SK atau legal aspek yang mendukung system yang sedang berjalan
	Struktur Birokrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sosialisasi isi kebijakan 2. Dukungan pihak lain

1.8 Argumen Penelitian

Berdasarkan penelitian terdahulu, peneliti menyimpulkan bahwa yang dibahas yaitu tentang Implementasi Kebijakan *E-government* Di Disdik Kota Semarang Dalam Layanan Pendidikan. Setiap peneliti memiliki fokus dan lokusnya masih-masing pada penelitiannya. Oleh karena itu diperlukan sebuah ide atau gagasan yang akan membuat penelitian berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya. Apabila dilihat dari segi implementasi kebijakan, belum ada penelitian yang mengkaji tentang implementasi kebijakan *E-government* Di Disdik Kota Semarang Dalam Layanan Pendidikan berdasarkan perda Semarang tersebut. Oleh karena itu peneliti sendiri akan membahas tentang implementasi kebijakan *E-government* Di Disdik Kota Semarang Dalam Layanan Pendidikan berdasarkan Perda Semarang yang dipergunakan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan Dinas Pendidikan Kota Semarang untuk menentukan langkah selanjutnya dalam meningkatkan layanan Pendidikan di Semarang.

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong yang dikutip oleh Herdiansyah (2011:8) berpendapat bahwa “Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang digunakan sebagai metode untuk menangkap dan memberikan gambaran terhadap suatu fenomena, sebagai metode untuk mengeksplorasi fenomena, dan sebagai metode untuk memberikan

penjelasan dari suatu fenomena yang diteliti.” Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan maksud untuk mendapatkan data dan mengumpulkan informasi yang selengkap mungkin untuk mendiskripsikan mengenai Implementasi Kebijakan *E-government* Di Dinas Pendidikan Kota Semarang Dalam Layanan Pendidikan.

1.9.2 Situs Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat diadakannya suatu penelitian. Sedangkan situs penelitian adalah letak sebenarnya dimana peneliti melakukan suatu penelitian untuk mendapatkan data yang valid, akurat, dan benar-benar dibutuhkan serta berkaitan dengan tema, masalah dan fokus penelitian yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti adalah Kota Semarang dan situs penelitian yang digunakan adalah Dinas Pendidikan Kota Semarang.

Adapun beberapa alasan terkait pemilihan lokasi dan situs penelitian yang dilakukan diantaranya adalah :

1. Kota Semarang merupakan jalur persimpangan ekonomi, memiliki beragam budaya, situasi masyarakatnya yang kondusif, sarana transportasi yang lengkap (bandara, pelabuhan, stasiun, jalan tol) hingga memiliki 9 kawasan industri.
2. Sebagai bentuk realisasi Visi Dinas Pendidikan Kota Semarang yaitu menjadikan “Terwujudnya penyelenggaraan pendidikan yang bermutu, berkeadilan dan berkarakter”.

1.9.3 Subjek Penelitian

Subyek penelitian ini didasarkan pada upaya pencarian data menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Data penelitian ini dipilih secara tidak acak atau juga diperoleh dari subyek atau informan yang mengerti tentang pembahasan Implementasi Kebijakan *E-government* Di Dinas Pendidikan Kota Semarang Dalam Layanan Pendidikan.

Dengan menggunakan taktik tersebut maka peneliti adalah untuk mencari sampel yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan secara khusus oleh peneliti. Selain itu, tujuan dari *purposive sampling* adalah untuk menjelaskan suatu permasalahan secara jelas karena sampel yang mewakili memiliki nilai representatif. Sehingga tujuan utama penelitian dapat terpenuhi.

Purposive sampling ini merupakan teknik sampling yang cocok digunakan untuk penelitian kualitatif, sebab peneliti kemungkinan besar sudah tahu kualitas dari informan atau responden sehingga penelitian pun juga akan semakin valid.

Oleh karena itu, subyek penelitian dalam penelitian ini yakni:

- Dinas Pendidikan Kota Semarang.
- Stakeholder yang terlibat dalam Implementasi Kebijakan *E-government* Di Dinas Pendidikan Kota Semarang Dalam Layanan Pendidikan.

1.9.4 Jenis Data

Jenis data menurut Patton (Emzir, 2010) ada tiga jenis data dalam penelitian kualitatif, yaitu: wawancara, pengamatan, dokumen. Pada penelitian ini jenis data yaitu data kualitatif yang berasal dari wawancara dengan informan, pengamatan langsung berupa foto dan dokumentasi berupa literature jurnal terdahulu.

1.9.5 Sumber Data

Sumber data penelitian merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data. Yang dimaksud sumber data menurut Lofland dan Lofland dalam Moleong (2014:157) mengatakan bahwa “Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, tindakan dan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain”. Berkaitan dengan hal ini terdapat dua jenis sumber data yang ada, yaitu :

1. Data primer

Data primer adalah jenis data yang dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumbernya. Sumber data dari jenis data ini diperoleh melalui informan yang berhubungan dengan obyek penelitian melalui wawancara mendalam (in-depth interview) kepada, diantaranya :

- a) Kepala Dinas Pendidikan Kota Semarang;
- b) Pengelola Website Dinas Pendidikan Kota Semarang;
- c) Pengguna Website Dinas Pendidikan Kota Semarang.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah jenis data yang didapatkan secara tidak langsung dari sumbernya. Sumber data dari jenis data sekunder dapat diperoleh meliputi : dokumen-dokumen, arsip-arsip, catatan-catatan, dan laporan resmi yang berkaitan dengan penelitian ini. Data sekunder dalam penelitian ini diambil dari :

- a) Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003, yang berisi spesifikasi tanggung jawab badan pemerintah, baik pusat maupun daerah dan menitikberatkan pada pentingnya layanan pemerintah di Indonesia yang bersifat online;
- b) Peraturan Walikota Kota Semarang Nomor 27 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang;
- c) Beberapa arsip Dinas Pendidikan Kota Semarang;
- d) Data yang diambil dari berbagai literatur, jurnal, serta situs dari internet yang terkait tentang Implementasi Kebijakan *E-government* Di Dinas Pendidikan Kota Semarang Dalam Layanan Pendidikan.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yaitu suatu teknik atau metode yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan.

Teknik penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Observasi

Observasi berasal dari Bahasa Latin yang berarti memperhatikan dan mengikuti. Menurut Herdiansyah (2011:131) mengatakan bahwa

“Observasi adalah suatu kegiatan mencari data yang dapat digunakan untuk memberikan suatu kesimpulan dan diagnosis”. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan beberapa pengamatan atau observasi untuk mendapatkan data-data primer. Sehingga peneliti dapat mengetahui secara detail tentang implementasi Kebijakan *E-government* Di Dinas Pendidikan Kota Semarang Dalam Layanan Pendidikan.

2. Wawancara

Dalam penelitian kualitatif, wawancara menjadi metode pengumpulan data yang utama, karena sebagian besar data yang diperoleh melalui wawancara. Menurut Moleong dalam Herdiansyah (2011:118) wawancara adalah “Suatu percakapan dengan maksud tertentu”. Percakapan yang dimaksud tersebut dilakukan oleh dua belah pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data melalui wawancara yang digunakan adalah menurut Guba dan Lincoln dalam Moleong (2014:188) yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Wawancara terstruktur adalah wawancara yang pewawancaranya menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Sedangkan wawancara tak terstruktur adalah wawancara yang berbeda dengan wawancara terstruktur karena biasanya penyusunannya disesuaikan kondisi saat melakukan wawancara.

Wawancara ini digunakan dengan alasan karena pewawancara menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan untuk diajukan dan pewawancara juga melakukan wawancara yang tak terstruktur untuk menyesuaikan kondisi selama wawancara berlangsung. Sehingga peneliti dapat mengetahui secara detail tentang implementasi Kebijakan *E-government* Di Dinas Pendidikan Kota Semarang Dalam Layanan Pendidikan.

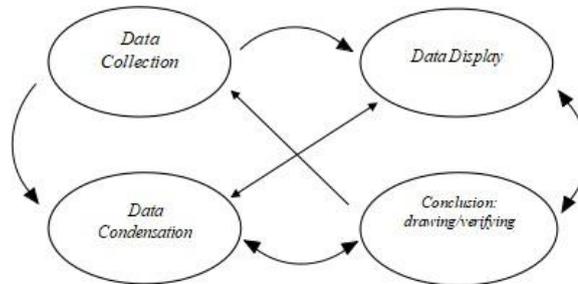
3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang ada. Jenis dokumentasi dalam penelitian ini antara lain: dokumen-dokumen atau arsip-arsip yang terkait dengan implementasi Kebijakan *E-government* Di Dinas Pendidikan Kota Semarang Dalam Layanan Pendidikan.

1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Proses analisis bergerak dari sesuatu hal yang khusus atau spesifik yaitu yang diperoleh di lapangan, kearah suatu temuan yang bersifat umum, yang muncul melalui analisis data berdasarkan teori yang digunakan. Sesuai dengan penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, M.B Miles, A.M. Huberman dan J. Saldana (2014:14) mengemukakan bahwa ada tiga bentuk analisis yaitu : kondesasi

data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Gambar model interaktif yang diajukan M.B Miles, A.M. Huberman dan J. Saldana :



Gambar 1.6 *Components of data analysis: Interactive Model*
(Sumber: Miles, Huberman dan Saldana 2014:14)

Tahapan-tahapan analisis data adalah sebagai berikut :

1. Kondensasi Data (data condensation)

Kondensasi data dapat dikatakan sebagai kegiatan merangkum, dimana penulis memilih hal-hal yang pokok, dan memfokuskan pada hal-hal yang penting dari tema dan polanya. Kondensasi data dilakukan setelah peneliti melakukan kegiatan wawancara, observasi dan dokumentasi. Kondensasi data juga dilakukan sesuai dengan indikator yang sudah peneliti tentukan sebelumnya.

2. Penyajian Data (data display)

Penyajian data bisa dilakukan dalam uraian singkat, berupa bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya dalam penyajian data yang biasa digunakan dan yang peneliti gunakan adalah penyajian data yang bersifat naratif.

3. Menarik Kesimpulan dan verifikasi (Conclusion: drawing /verifying)

Kesimpulan menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal dan Faktor pendukung serta faktor penghambat baik pada kondisi internal maupun eksternal.

1.9.8 Kualitas Data

Uji keabsahan data diperlukan untuk menguji tingkat kepercayaan maupun kebenaran dari penelitian yang ditentukan dengan standar yang ada, dalam hal ini yang digunakan oleh penulis untuk melakukan keabsahan data adalah :

1. Melakukan Peer Debriefing

Teknik ini dilakukan oleh penulis dalam penelitian untuk mendapatkan berbagai masukan baik berupa kritik dan saran dari peneliti lain melalui suatu diskusi.

2. Triangulasi

Keabsahan data dalam penelitian ini dibuktikan dengan triangulasi data. Bentuk triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber dan triangulasi teknik seperti yang sudah dijelaskan dalam jenis dan sumber data. Peneliti melaksanakan konfirmasi jawaban suatu informan dengan membandingkan dengan jawaban informan lain.