

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Penerapan tata kelola kelembagaan (*governance practices*) dapat diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang baik terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks ini, hubungan antara pemerintah sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan harus bersifat timbal balik. Hal ini sejalan dengan dinamika perkembangan zaman yang menuntut keterbukaan, kecepatan, dan ketepatan dalam memenuhi ekspektasi publik. Lebih lanjut, partisipasi aktif masyarakat dalam proses pemerintahan menjadi aspek krusial, baik dalam tahapan pengambilan keputusan maupun pelaksanaan fungsi-fungsi manajerial. Salah satu bentuk partisipasi tersebut adalah peran masyarakat dalam melakukan pengawasan sebagai wujud kontrol sosial terhadap jalannya pemerintahan (Azmi et al., 2022).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, dan netralitas (Pemerintah Pusat, 2009). Keterlibatan masyarakat ini menjadi sangat penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan, serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik agar lebih tepat sasaran. Pelayanan

publik harus selalu ditingkatkan sehingga dapat mengikuti kebutuhan dan perkembangan masyarakat yang dinamis (Kosasih, 2024).

Citizen engagement atau keterlibatan warga negara menjadi salah satu pendekatan strategis untuk membangun tata kelola pemerintahan yang lebih terbuka dan inklusif. *Citizen engagement* merujuk pada upaya yang diinisiasi oleh pemerintah dalam menyediakan berbagai saluran interaksi dengan masyarakat, seperti akses terhadap informasi publik, ruang diskusi yang partisipatif, serta mekanisme pemantauan terhadap pelaksanaan kebijakan dan proyek-proyek pemerintah (IAP, 2022). Keterlibatan aktif masyarakat dalam proses tersebut tidak hanya memperkuat akuntabilitas pemerintah, tetapi juga berkontribusi pada tumbuhnya kepercayaan publik. Warga negara pun mulai melihat perannya tidak lagi sekadar sebagai penerima kebijakan, melainkan sebagai aktor yang turut menciptakan nilai-nilai publik dalam sistem pemerintahan yang demokratis dan partisipatif.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Pemerintah, sebagai pelaksana kebijakan publik dan penyedia layanan, dituntut untuk bertransformasi guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas layanan kepada masyarakat. Salah satu wujud nyata dari transformasi ini adalah penerapan konsep *e-government*, yaitu penggunaan teknologi informasi dalam proses administrasi pemerintahan guna memberikan layanan publik yang lebih baik (Iryanto, dkk:2024).

Pemerintah memiliki peran strategis dalam membangun keterlibatan dengan masyarakat sebagai bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang partisipatif. Salah satu bentuk konkret dari keterlibatan tersebut adalah penyediaan saluran atau wadah yang memungkinkan masyarakat menyampaikan aspirasi, masukan, serta pengaduan secara terbuka dan terstruktur. Kehadiran wadah ini tidak hanya berfungsi sebagai media komunikasi dua arah, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga negara. Melalui proses komunikasi dialogis, keterikatan emosional dan kepercayaan publik terhadap pemerintah dapat tumbuh, sehingga tercipta sinergi yang positif dalam penyelenggaraan pelayanan publik maupun perumusan kebijakan yang lebih inklusif.

Mewujudkan partisipasi publik yang bermakna dalam proses pemerintahan tidak terlepas dari tantangan yang kompleks, salah satunya adalah kebutuhan akan penyediaan wadah yang efektif, inklusif, dan berkelanjutan. Di satu sisi, masyarakat membutuhkan ruang yang terbuka dan mudah diakses untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, maupun partisipasi aktif dalam pengambilan keputusan publik. Namun di sisi lain, keterbatasan infrastruktur digital, rendahnya literasi teknologi, dan ketimpangan akses informasi menjadi kendala dalam penyediaan wadah partisipatif yang merata. Maka dari itu, penyediaan wadah partisipatif bukan sekadar persoalan teknis atau administratif, tetapi menuntut pendekatan

holistik yang mencakup aspek teknologi, regulasi, kapasitas institusional, dan perubahan paradigma komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

Keterlibatan dan kolaborasi antara masyarakat dan pemerintah merupakan fondasi utama dalam menciptakan partisipasi publik yang efektif. Partisipasi tidak semata-mata dimaknai sebagai keterlibatan simbolik atau seremonial, melainkan sebagai proses aktif yang mendorong masyarakat turut serta dalam kebijakan publik. Ketika masyarakat diberi ruang yang setara untuk berdialog dan berkontribusi, maka tercipta hubungan yang saling memperkuat antara aspirasi warga dan respons kebijakan pemerintah. Kolaborasi yang terbangun secara inklusif akan memperkaya proses pengambilan keputusan dengan menghadirkan perspektif dan kebutuhan nyata dari masyarakat akar rumput. Lebih jauh, partisipasi yang efektif lahir dari kesadaran bersama bahwa pembangunan bukan semata tugas pemerintah, melainkan hasil kerja kolektif yang memerlukan keterlibatan aktif seluruh elemen masyarakat. Oleh karena itu, membangun sinergi yang konstruktif antara pemerintah dan warga negara menjadi kunci utama dalam mewujudkan tata kelola yang partisipatif, inklusif, dan berkelanjutan.

Dalam era digitalisasi tata kelola pemerintahan, penggunaan teknologi informasi menjadi instrumen strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat partisipasi masyarakat. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, melalui Sekretariat DPRD, merespons kebutuhan tersebut dengan menghadirkan inovasi layanan berbasis digital

yang terintegrasi, salah satunya melalui pengembangan Aplikasi SIPELAWAN (Sistem Informasi Pelayanan Kedewanan). Inisiatif ini didasari oleh *Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 41 Tahun 2021* tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah, yang memberikan mandat kelembagaan bagi Sekretariat DPRD untuk mendukung tugas-tugas kedewanan, termasuk fasilitasi komunikasi antara masyarakat dan wakil rakyat.

Aplikasi SIPELAWAN terdapat fitur layanan *E-Wadul* dan *E-Aspirasi Dewan*, yang berfungsi sebagai sarana digital bagi masyarakat Provinsi Jawa Tengah untuk menyampaikan aduan serta aspirasi secara langsung dan terdokumentasi. Melalui *platform* ini, masyarakat dapat berpartisipasi dalam proses pemerintahan dengan lebih mudah, cepat, dan transparan. Setiap aduan atau aspirasi yang masuk akan diverifikasi dan ditindaklanjuti oleh Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah sesuai dengan mekanisme yang telah ditetapkan. Keberadaan fitur ini menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam membangun ruang partisipatif yang berbasis teknologi informasi.

Hak masyarakat untuk menyampaikan pendapat merupakan bagian integral dari prinsip demokrasi partisipatif yang dijamin dalam berbagai regulasi nasional. Dalam konteks hukum di Indonesia, hak tersebut diatur secara eksplisit dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, khususnya Pasal 28E ayat (3) yang menyatakan bahwa "Setiap orang berhak atas kebebasan berserikat, berkumpul, dan mengeluarkan

pendapat”. Ketentuan ini menjadi dasar normatif bagi setiap warga negara untuk secara aktif menyuarakan pandangan, kritik, saran, serta aspirasi dalam berbagai bentuk. Lebih lanjut, dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2017 tentang Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Regulasi ini mempertegas bahwa masyarakat memiliki hak untuk berpartisipasi secara aktif dalam proses penyelenggaraan pemerintahan daerah, termasuk dalam bentuk penyampaian pendapat, aspirasi, saran, serta kritik yang konstruktif terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan kebijakan daerah.

Pelayanan publik harus selalu ditingkatkan sehingga dapat mengikuti kebutuhan dan perkembangan masyarakat yang dinamis (Kosasih, 2024). Peningkatan kualitas layanan publik dapat dilakukan dengan berbagai inovasi dengan memanfaatkan *resources* sumber daya yang ada seperti teknologi informasi. Secara umum, kualitas layanan publik di Indonesia meningkat dari tahun ke tahun (Tomboti & Syafi'i, 2024). Namun, masih banyak yang harus dibenahi agar layanan publik menjadi lebih baik.

Partisipasi publik juga merupakan pengejawantahan *prinsip good governance*, yang mengedepankan inklusivitas dan kolaborasi antara negara dan warga negara. World Bank (1992) menyebutkan bahwa *participation* adalah salah satu indikator utama dalam mewujudkan pemerintahan yang efektif. Dalam praktiknya, partisipasi publik dapat diwujudkan melalui

forum konsultasi, musyawarah perencanaan pembangunan (Musrenbang), layanan aduan publik berbasis teknologi, hingga mekanisme e-participation.

Dalam konteks pelayanan publik berbasis digital, teori *public sector innovation* juga menjelaskan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mempercepat proses pelayanan, memperluas akses masyarakat, serta meningkatkan akuntabilitas. Inisiatif seperti e-government, smart city, maupun aplikasi pengaduan masyarakat digital merupakan wujud konkret dari inovasi yang berorientasi pada peningkatan kinerja pelayanan publik (Meijer & Bekkers, 2015).

Inovasi pelayanan publik bukan sekadar pembaruan teknis, melainkan sebuah proses berkelanjutan yang menuntut adaptasi, kolaborasi lintas sektor, dan orientasi pada nilai manfaat publik (*public value*). Dalam kerangka tersebut, pemerintah dituntut untuk terus mengevaluasi dan menyesuaikan mekanisme pelayanan guna memastikan bahwa inovasi yang diterapkan benar-benar menjawab kebutuhan masyarakat dan mendukung prinsip-prinsip tata kelola yang baik.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dalam kerangka otonomi daerah diwujudkan melalui pengembangan inovasi sebagai instrumen strategis pemerintahan. Inovasi menjadi proses penting dalam mendorong pertumbuhan, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, serta memperkuat daya saing antara pemerintah pusat dan daerah secara berkelanjutan oleh Galeano Galvan et al., (2020); Jin Chen, (2017) dalam Alfarez, Usman (2024). Melalui inovasi, pemerintah daerah tidak hanya

didorong untuk menciptakan layanan yang lebih efektif dan efisien, tetapi juga dituntut untuk beradaptasi dengan dinamika sosial dan teknologi yang terus berkembang.

Lebih lanjut, sebuah paradigma baru mengenai inovasi yang berkembang di Eropa menekankan bahwa inovasi tidak hanya sebatas pada aspek teknologi atau ekonomi semata, melainkan harus memiliki dimensi tanggung jawab sosial. Paradigma ini menempatkan inovasi sebagai integrasi antara teknologi, nilai-nilai kemanusiaan, serta aspek sosial dan budaya dalam menciptakan pelayanan publik yang inklusif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat oleh Jiyao Chen et al., (2020) dalam Alfarez, Usman (2024). Dengan demikian, inovasi dalam pelayanan publik masa kini tidak hanya bersifat teknokratik, tetapi juga membawa misi sosial dan etis yang mengedepankan kebermanfaatan bagi publik secara luas.

Salah satu bentuk nyata inovasi yang terintegrasi dalam rangka peningkatan pelayanan publik berbasis digital dapat dilihat melalui pemanfaatan fitur *E-Wadul Dewan*. Fitur ini, bersama dengan *E-Aspirasi Dewan*, merupakan bagian dari inovasi sistem informasi bernama SIPELAWAN (Sistem Informasi Pelayanan Kedewanan) yang dikembangkan oleh Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah. Kehadiran inovasi ini tidak terlepas dari dasar hukum yang mendasarinya, yaitu Keputusan Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 10 Tahun 2020 tentang *Pembentukan Tim Penyusun Sistem Informasi Pelayanan Kedewanan* pada Tahun Anggaran 2020. Inovasi

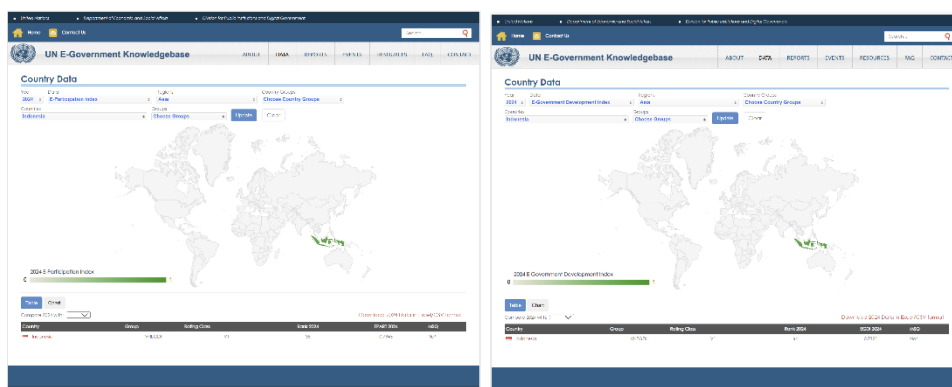
tersebut dirancang sebagai respons terhadap tuntutan pelayanan publik yang lebih terbuka, responsif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi, khususnya dalam menjembatani komunikasi antara masyarakat dan lembaga legislatif di tingkat daerah.

Terdapat beberapa regulasi pendukung pengembangan inovasi pelayanan publik yaitu Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Selain itu Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah. Selanjutnya, Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat dan Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin dinamis, *e-government* hadir sebagai bentuk inovasi pelayanan publik yang tidak hanya mereformasi sistem birokrasi, tetapi juga merevolusi cara masyarakat berinteraksi dan berpartisipasi dalam proses pemerintahan. Melalui digitalisasi layanan dan keterbukaan akses informasi, *e-government* memungkinkan masyarakat untuk lebih mudah menyampaikan aspirasi, pengaduan, serta ikut serta dalam pengambilan keputusan publik secara lebih efektif dan efisien. Apabila dikelola secara optimal, *e-government* akan menjadi instrumen strategis dalam membangun tata kelola

pemerintahan yang lebih terbuka (*open governance*), adaptif terhadap perubahan, serta berorientasi pada kepentingan dan kebutuhan warga negara. Implementasi *e-government* yang inklusif dan partisipatif tidak hanya menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah sebagai representasi demokrasi yang responsif dan modern.

Transformasi digital dalam pemerintahan menjadi keharusan di era modern untuk mewujudkan layanan publik yang efektif, transparan, dan partisipatif. Berdasarkan *UN E-Government Survey 2024*, Indonesia mengalami lonjakan signifikan dengan menduduki peringkat 64 dunia, naik 13 posisi dari tahun 2022. Skor EGDI mencapai 0,7991, menempatkan Indonesia dalam kategori *Very High* untuk pertama kalinya. Peningkatan ini ditopang oleh tiga pilar utama: *Online Service Index* (0,8035), *Telecommunication Infrastructure Index* (0,8645), dan *Human Capital Index* (0,7293). Di sisi lain, *E-Participation Index* juga meningkat ke posisi 35 dunia dengan skor 0,7945, menunjukkan semakin aktifnya keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan digital. Kemajuan ini tidak terlepas dari implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) secara nasional, yang telah melampaui target RPJMN. Namun, tantangan ke depan tetap besar, terutama dalam membangun partisipasi publik yang lebih inklusif dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital pemerintah. Berikut gambar uraian selengkapnya.



Gambar 1.1 United Nations (UN) E-Government Survey 2024

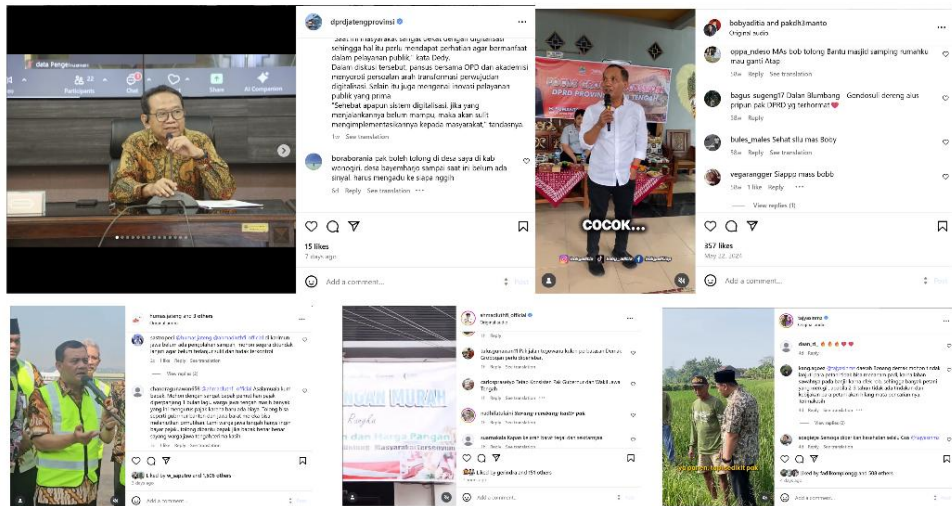
Sumber: United Nations, 2025

SIPELAWAN merupakan Sistem Informasi Pelayanan Kedewanan milik DPRD Provinsi Jawa Tengah yang dirancang sebagai platform digital untuk memfasilitasi akses informasi, pengaduan masyarakat, serta proses legislasi dan pengawasan publik. Inovasi ini diharapkan mampu menjembatani masyarakat dan wakil rakyat secara digital, memperkuat transparansi dan akuntabilitas lembaga legislatif, sekaligus mendukung konsep *parlemen digital* yang modern dan efisien.

SIPELAWAN sebagai induk memiliki subsistem seperti e-Legislati, e-Aspirasi, e-Wadul, SIKD (Sistem Informasi Kearsipan Daerah), Data Center / Open Data DPRD dan e-SPT. Sistem ini memfasilitasi interaksi langsung antara konstituen dan wakil rakyat. Fitur E-Wadul dan E-Aspirasi Dewan mendukung Sarana laporan masyarakat terhadap masalah lokal—mulai dari infrastruktur hingga sosial—yang langsung ditangani oleh DPRD atau diteruskan ke OPD terkait dan Fasilitas bagi masyarakat untuk

menyampaikan usulan, kritik, maupun aspirasi secara langsung kepada anggota DPRD. Dengan demikian, SIPELAWAN tidak hanya mempercepat layanan kedewanan, tetapi juga memperkuat akuntabilitas publik dan keterlibatan masyarakat dalam proses pembentukan kebijakan daerah.

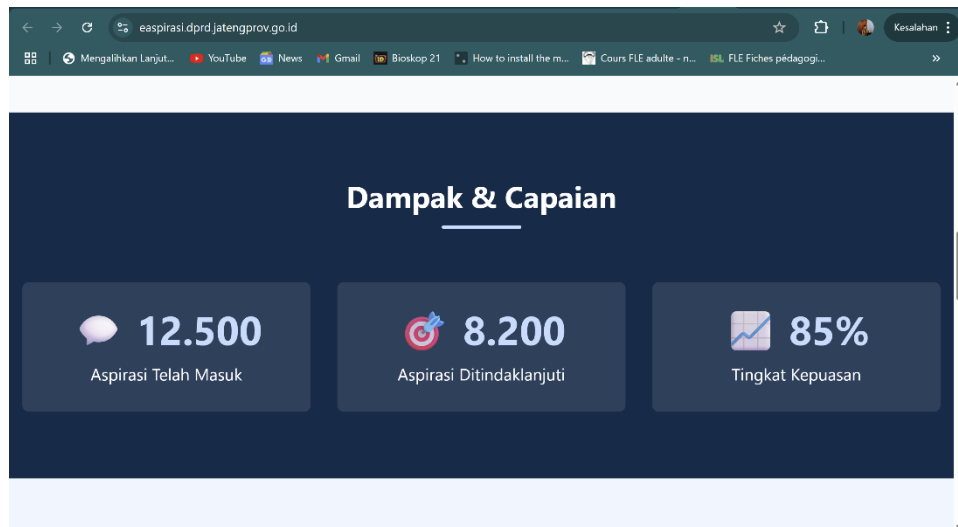
Hal yang menjadi fokus perhatian penulis disini yaitu pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah Provinsi Jawa Tengah saat ini masih banyak dijumpai kekurangan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa maupun secara perorangan. Keluhan masyarakat tersebut jika tidak ditangani dapat memberikan dampak ketidakpercayaan dari masyarakat, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Berikut uraian lebih lengkapnya.



Gambar 1.2 Fenomena Aduan Sosial Media Pemerintah Jawa Tengah

Sumber : Instagram

Keresahan yang dirasakan penulis berkaitan dengan kecenderungan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dan aspirasi secara bebas melalui media sosial. Meskipun media sosial memberikan ruang ekspresi yang luas dan aksesibilitas tinggi, pola penyampaian yang tidak terstruktur ini sering kali tidak tersalurkan secara formal kepada institusi yang berwenang, sehingga potensi penyelesaian masalah menjadi kurang optimal. Selain itu, aspirasi yang disampaikan melalui media sosial kerap kali bercampur dengan opini pribadi, kurang terverifikasi, dan berisiko menimbulkan disinformasi.



Gambar 1.3 Data Aspirasi Sementara E-Aspirasi Dewan

Sumber : Aplikasi SIPELAWAN, 2025

Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Provinsi Jawa Tengah (Jawa), 2025

Tersedia Diperbarui : 20 April 2025

← Kembali Unsub + JSON Bagikan

2025 Cari data statistik

Kelompok Umur 0-75	Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Provinsi Jawa Tengah (Jawa)		
	Laki-laki 2025	Perempuan 2025	Jumlah 2025
0-4	1.455.490	1.395.490	2.848.980
5-9	1.378.210	1.314.070	2.692.280
10-14	1.369.020	1.324.020	2.713.230
15-19	1.434.040	1.349.690	2.783.730
20-24	1.413.870	1.371.380	2.825.450
25-29	1.686.450	1.605.530	3.293.450
30-34	1.678.870	1.607.870	3.288.130
35-39	1.427.130	1.406.090	2.893.200
40-44	1.404.290	1.376.020	2.781.590
45-49	1.344.070	1.352.050	2.696.120
50-54	1.229.030	1.290.830	2.489.860
55-59	1.100.880	1.166.190	2.267.070
60-64	920.100	984.470	1.904.570
65-69	721.760	779.310	1.501.080
70-74	600.420	658.380	1.258.800
75+	459.690	587.400	1.017.890
Total	19.203.420	19.030.920	38.233.820

Keterangan Data :
Sumber: BPS, Sensus Penduduk (SP) 2010 dan Proyeksi Penduduk Indonesia 2010-2035

Gambar 1.4 Jumlah Penduduk Provinsi Jawa Tengah

Sumber : BPS Prov. Jateng, 2025

Dengan jumlah penduduk yang diproyeksikan mencapai 38,23 juta jiwa pada tahun 2025, Provinsi Jawa Tengah merupakan salah satu wilayah

dengan populasi terbesar di Indonesia. Tingginya jumlah penduduk ini secara teoritis mencerminkan potensi partisipasi publik yang besar dalam berbagai platform keterlibatan warga, termasuk dalam penyampaian aspirasi kepada wakil rakyat. Namun demikian, fakta di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan signifikan antara potensi partisipasi dan realisasi partisipasi digital masyarakat, khususnya melalui fitur E-Aspirasi dalam sistem SIPELAWAN.

Berdasarkan data internal Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah, jumlah aspirasi yang masuk melalui E-Aspirasi SIPELAWAN hingga pertengahan tahun 2025 tercatat hanya sekitar 12.500 entri. Jika dibandingkan dengan total jumlah penduduk, maka tingkat partisipasi masyarakat melalui kanal digital ini berada pada angka yang sangat kecil, yakni kurang dari 0,0327% dari total populasi provinsi. Angka ini mengindikasikan adanya celah yang lebar antara sistem yang telah tersedia dan kesadaran atau kemampuan masyarakat untuk mengaksesnya.

Selanjutnya apabila diteliti lebih dalam, laporan kegiatan masa reses yang dilakukan oleh anggota dewan atau penyerapan aspirasi masih dilakukan secara konvensional. Dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang partisipatif, penyerapan aspirasi masyarakat menjadi aspek krusial yang tidak dapat diabaikan. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa proses penyerapan aspirasi masih banyak dilakukan secara manual, baik melalui tatap muka, pengisian formulir fisik, maupun surat menyurat. Mekanisme konvensional semacam ini cenderung

memakan waktu, tidak efisien, serta memiliki risiko kehilangan data atau keterlambatan dalam tindak lanjut. Kondisi ini tentu tidak sejalan dengan tuntutan zaman yang menekankan pada transparansi, keterbukaan informasi, serta kecepatan respons dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan transformasi sistem pengelolaan aspirasi dan pengaduan menuju pendekatan yang lebih modern, efisien, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi, salah satunya melalui digitalisasi sistem pelayanan.

Seiring dengan tuntutan perkembangan zaman dan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, sudah menjadi suatu keharusan bagi birokrasi untuk terus melakukan inovasi demi mewujudkan prinsip-prinsip *good governance*. Reformasi birokrasi yang mengedepankan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik kini menjadi tantangan nyata yang harus dihadapi oleh lembaga pemerintahan, termasuk dalam lingkup sekretariat legislatif daerah. Salah satu langkah strategis untuk menjawab tantangan tersebut adalah melalui pengembangan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi.

Dalam konteks ini, Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah telah mengembangkan sebuah aplikasi layanan aspirasi masyarakat berbasis digital yang dikenal dengan nama SIPELAWAN (*Sistem Informasi Pelayanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat*). Aplikasi ini diharapkan dapat menjadi sarana efektif dalam menunjang pelaksanaan tugas-tugas sekretariat dewan, khususnya dalam hal menjembatani komunikasi antara masyarakat dan wakil rakyat. Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik

untuk mengkaji lebih dalam melalui penelitian dengan judul
**"IMPLEMENTASI APLIKASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN
 KEDEWANAN (SIPELAWAN) DALAM MENUNJANG TUGAS
 SEKRETARIAT DPRD PROVINSI JAWA TENGAH "**.

1.2. Identifikasi Masalah

Dari penjabaran latar belakang sebelumnya, ditemukan identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

- 1) Keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa maupun secara perorangan.
- 2) Ketimpangan antara jumlah penduduk Jawa Tengah dan pengguna layanan fitur E-Aspirasi Dewan.
- 3) Penyerapan aspirasi dan partisipasi masyarakat yang masih dilaksanakan secara konvensional

1.3. Rumusan Masalah

Merujuk kepada uraian yang telah disajikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana implementasi aplikasi SIPELAWAN dalam menunjang tugas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah?
- 2) Apa faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi aplikasi SIPELAWAN?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini sesuai dengan pertanyaan penelitian yang diajukan ialah untuk:

- 1) Menganalisis implementasi aplikasi SIPELAWAN dalam menunjang tugas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah.
- 2) Menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi aplikasi SIPELAWAN.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberi manfaat secara teoretis dan praktis dengan rincian:

1.5.1. Manfaat Teoretis

Memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian implementasi kebijakan publik dan e-government dalam konteks administrasi publik.

1.5.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dasar bagi pihak terkait untuk bisa meningkatkan kinerja melalui penggunaan teknologi informasi DPRD Provinsi Jawa Tengah.

1.6.Kerangka Teoritis

1.6.1. Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti, Judul, Tahun dan Jurnal	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian Penulis
1.	Ni Made Noviyanti, A.A. Gede Raka, dan A.A. Ayu Dewi Larantika “Implementasi <i>E-Government</i> dalam Proses Pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak	Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi <i>e-Government</i> dalam proses pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah pada Pemerintah Kabupaten Badung dan mengidentifikasi faktor penghambat serta pendukung dalam implementasinya.	Pemnelitian ini menggunakan dua model teori : 1) Teori implementasi kebijakan publik model Merilee S. Grindle; Teori ini	Deskriptif Kualitatif	1) Implementasi e-Government dalam proses pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah pada Pemerintah Kabupaten Badung sudah terimplementasi	Perbedaan penelitian ini dengan penulis terletak pada lokus dan fokus penelitian yang dikaji karena penulis ingin melakukan kajian tentang implementasi Aplikasi SIPELAWAN di DPRD Provinsi Jawa Tengah

	Daerah di Kabupaten Badung” 2021 Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik, 6 (2) (2021), 85-96		menekankan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh dua variabel utama: Isi kebijakan (<i>content of policy</i>) dan Konteks pelaksanaan (<i>context of</i>		dengan diterapkannya sistem online pajak daerah melalui e-SPTPD. 2) Faktor-faktor pendukung implementasi e-Government dalam proses pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah	
--	--	--	---	--	---	--

			<i>implementatio</i> <i>n</i>). 2) Teori implementasi kebijakan publik model George C. Edwards III: Komunikasi (<i>Communicati</i> <i>on</i>), Sumber daya (<i>Resources</i>), Disposisi atau		pada Pemerintah Kabupaten Badung meliputi : komitmen Pemerintah Kabupaten Badung dalam pelayanan publik melalui e-Government, resources (sumber daya), sosialisasi, jaringan internet,	
--	--	--	---	--	--	--

			sikap pelaksana <i>(Disposition)</i> , Struktur birokrasi <i>(Bureaucratic Structure)</i>		dan kesadaran Wajib Pajak. Sedangkan faktor-faktor penghambat implementasi e- Government dalam proses pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah pada Pemerintah Kabupaten Badung meliputi	
--	--	--	---	--	---	--

					: pengetahuan dan kesadaran wajib pajak serta pandemi Covid-19	
2.	Rahman Amdar “Implementasi <i>E-Government</i> (Aplikasi Sentuh Tanahku) dalam Meningkatkan Kualitas Informasi Pelayanan Sertifikat Tanah : Kantor	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi <i>e-government</i> (sentuh tanahku) dalam meningkatkan kualitas informasi	Teori implementasi dari Indrajit yang mencakup tiga indikator utama implementasi <i>e-government</i> , yaitu Publikasi (Publish),	Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi <i>E-Government</i> (Aplikasi Sentuh Tanahku) dalam meningkatkan kualitas informasi pelayanan sertifikat	Perbedaan penelitian ini dengan penulis terletak pada teori yang digunakan karena penulis menggunakan teori Grindle

	Pertanahan Kota Kendari” 2023 PAMARENDA : Public Administration and Government Journal Volume 2. No. 3. (Maret 2023), hlm 285-296	pelayanan sertifikat tanah pada Kantor Pertanahan Kota Kendari.	Interaksi (Interaction) dan Transaksi (Transaction) Selain itu, jurnal ini juga menggunakan teori Indrajit (2005) yang mencakup empat faktor pendukung/ penghambat:		tanah pada Kantor Pertanahan Kota Kendari pada aspek publikasi dalam implementasi e-government aplikasi Sentuh Tanahku pada Kantor Pertanahan Kota Kendari dapat dikatakan belum cukup efektif hal ini dapat di lihat dari pengguna aplikasi Sentuh Tanahku	
--	---	--	--	--	--	--

			1. Infrastruktur telekomunikasi 2. Konektivitas antara pengguna TI dan instansi pemerintah 3. Dana dan anggaran 4. Sumber daya manusia		yang masih kurang. Adapun aspek interaksi, dan transaksi dalam aplikasi Sentuh Tanahku yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan dan masyarakat dapat di katakan sudah cukup baik.	
--	--	--	--	--	--	--

3.	Ratna Indriasari, Alfriza Nadindra Prakosa “Implementasi <i>E-Government</i> Melalui Aplikasi Depok Single Window Di Kota Depok” 2023 Jurnal Wahana Bina Pemerintahan Vol. 5 No. 2	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi <i>e-government</i> dalam meningkatkan pelayanan publik melalui aplikasi Depok Single Window di Kota Depok	Penelitian ini menggunakan lima tahap dalam teori difusi inovasi Rogers (2003), yaitu: 1. Pengetahuan (<i>Knowledge</i>) 2. Kepercayaan (<i>Persuasion</i>) 3. Keputusan (<i>Decision</i>)	Kualitatif deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pertama, Pemerintah Kota Depok terus berinovasi dengan menerapkan <i>e-Government</i> melalui aplikasi “Depok Single Window” Aplikasi ini bertujuan mempermudah akses masyarakat ke layanan publik,	Perbedaan penelitian ini dengan penulis terletak pada lokus dan fokus penelitian yang dikaji karena penulis ingin melakukan kajian tentang implementasi Aplikasi SIPELAWAN di DPRD Provinsi Jawa Tengah
----	--	---	---	-----------------------	--	---

			4. Implementasi <i>(Implementation)</i> 5. Konfirmasi <i>(Confirmation)</i>		memberikan solusi efisien, dan diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan. Langkah progresif ini diharapkan memberikan kontribusi positif dalam pembangunan Kota Depok secara keseluruhan. Kedua, Faktor pendukung untuk implementasi	
--	--	--	---	--	--	--

					kebijakan <i>e-government</i> terdapat aturan bahwa semua aplikasi pelayanan publik yang ada pada perangkat daerah menjadi satu dalam aplikasi Depok Single Window, faktor penghambatnya belum ada standarisasi SOP dan kebijakan teknis	
--	--	--	--	--	--	--

					pendukung pelayanan tersebut. Ketiga, Pemerintah Kota Depok dapat meningkatkan implementasi <i>e-Government</i> dengan menyelenggarakan sosialisasi, rapat antar perangkat daerah untuk membahas aplikasi atau fitur pelayanan publik online dan	
--	--	--	--	--	--	--

					evaluasi internal secara berkala dilakukan guna meningkatkan kualitas penerapan <i>E-Government</i>.	
4.	Siti Widharetno Mursalim “Implementasi Kebijakan Smart City Di Kota Bandung”2017	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Kebijakan Smart City Di Kota Bandung	Teori implementasi kebijakan George C. Edward III, yang dikenal dengan pendekatan top- down melalui	Analisis deskriptif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi mengenai Smart City yang belum merata, infrastruktur yang belum memadai, kurangnya	Perbedaan penelitian ini dengan penulis terletak pada lokus dan teori yang digunakan karena penulis menggunakan teori Grindle

	Jurnal Ilmu Administrasi		model “<i>Direct and Indirect Impact on Implementation</i>”. Model ini menekankan empat variabel utama yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu:		pemahaman aparatur mengenai Smart City dan Sistem Operasional Prosedur hanya mengacu pada Roadmap Walikota Bandung.	
--	--------------------------	--	---	--	---	--

			1. Komunikasi <i>(Communication)</i> 2. Sumber Daya <i>(Resources)</i> 3. Disposisi/Sikap Pelaksana <i>(Disposition)</i> 4. Struktur Birokrasi <i>(Bureaucratic Structure)</i>			
--	--	--	--	--	--	--

5.	Muhammad Fandy Asyik, I Nyoman Sumaryadi, Deti Mulyati “Implementasi Kebijakan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Sapk Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Fakfak	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Kebijakan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Sapk Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Fakfak Provinsi Papua Barat	Teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang menekankan empat variabel utama yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu: 1. Komunikasi (<i>Communication</i>)	Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan SAPK di Pemerintah Kabupaten Fakfak telah berjalan tetapi belum optimal. Untuk pelayanan Pengadaan, Penetapan NIP dan Pelayanan pensiun sudah terimplementasi	Perbedaan penelitian ini dengan penulis terletak pada lokus dan teori yang digunakan karena penulis menggunakan teori Grindle
----	---	--	--	------------	--	--

	Provinsi Papua Barat” 2021 Visioner Vol. 13 \ No. 1\ April 2021: 1–12		2. Sumber Daya <i>(Resources)</i> 3. Disposisi/Sikap Pelaksana <i>(Disposition)</i> 4. Struktur Birokrasi <i>(Bureaucratic Structure)</i>		dengan baik, akan tetapi kenaikan pangkat belum memberikan dampak sebagaimana yang diharapkan. PNS yang naik pangkat menerima SK Kenpat-nya melebihi batas waktu periode Kenpat. Begitupun peremajaan data, masih terdapat PNS yang data SAPK,	
--	--	--	--	--	--	--

					data DUK kepegawaiannya tidak sesuai dengan yang sebenarnya sehingga memperlambat proses pelayanannya.	
6.	Harvi Dasnoer, Aldri Frinaldi, Lince Magriasti “Implementasi Kebijakan Sistem	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi	Teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang menekankan empat variabel utama yang	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian, menunjukkan bahwa pelaksanaan aplikasi Srikandi di Kecamatan Padang Utara dalam meningkatkan	Perbedaan penelitian ini dengan penulis terletak pada lokus dan teori yang digunakan karena penulis menggunakan teori Grindle

	Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (Srikandi) Di Kecamatan Padang Utara Kota Padang” 2023 Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, , 9 (16), 319-324	(Srikandi) Di Kecamatan Padang Utara Kota Padang	memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu: 1. Komunikasi <i>(Communication)</i> 2. Sumber Daya <i>(Resources)</i> 3. Disposisi/Sikap Pelaksana <i>(Disposition)</i> 4. Struktur Birokrasi		layanan administrasi surat telah dilaksanakan dengan baik.	
--	---	--	---	--	---	--

			<i>(Bureaucratic Structure)</i>			
7.	Muhammad Fikri Hatamami; Jamaludin “Implementasi Aplikasi Elektronik Office (E-Office) Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Tabalong” 2024 JAPB	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Aplikasi Elektronik Office (E-Office) Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Tabalong	Teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang menekankan empat variabel utama yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu:	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi Aplikasi Elektronik Office (E-Office) Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Tabalong dikategorikan Sudah Terimplementasi.	Perbedaan penelitian ini dengan penulis terletak pada lokus dan teori yang digunakan karena penulis menggunakan teori Grindle

			5. Komunikasi <i>(Communication)</i> 6. Sumber Daya <i>(Resources)</i> 7. Disposisi/Sikap Pelaksana <i>(Disposition)</i> Struktur Birokrasi <i>(Bureaucratic Structure)</i>			
8.	René Trappel	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis	Penelitian ini menggunakan teori dari Michael	Kualitatif deskriptif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kebijakan perubahan	Perbedaan penelitian ini dengan penulis terletak pada lokus dan teori yang

	<i>"In Accordance with Local Conditions": Policy Design and Implementation of Agrarian Change Policies in Rural China" 2016</i> Journal of Current Chinese Affairs, 45, 1, 141–168	implementasi kebijakan perubahan agraria di pedesaan Tiongkok, dengan fokus pada bagaimana desain kebijakan memengaruhi proses pelaksanaan di tingkat lokal.	Howlett, tiga aspek utama dalam desain kebijakan yang memengaruhi implementasi: 1) Legitimasi (<i>Legitimacy</i>) 2) Kebutuhan Sumber Daya (<i>Resource Needs</i>) 3) Efisiensi Politik		agraria di Tiongkok berhasil diadopsi dan dijalankan di tingkat lokal karena desain kebijakan tersebut sangat sesuai dengan konteks politik, ekonomi, dan sosial yang dihadapi oleh pemerintah lokal di daerah pedesaan.	digunakan karena penulis menggunakan teori Grindle
--	--	---	--	--	---	---

			<i>(Political Efficiency)</i>			
9.	Julia J van Tol-Geerdink, Inge M van Oort, Diederik M Somford, Carl J Wijburg, Arno Geboers, Cornelia F van Uden-Kraan, Marieke de Vries, and Peep FM Stalmeier	Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat implementasi (implementation rate) dari <i>decision aid</i> (alat bantu pengambilan keputusan) untuk pasien kanker prostat lokal yang diterapkan menggunakan	Teori yang digunakan dalam jurnal ini mengacu pada Model Implementasi Grol yang berfokus pada perubahan praktik klinis melalui identifikasi hambatan dan	Kualitatif deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat rata-rata implementasi adalah 60% (rentang 31%–100%). Hambatan bagi penyedia layanan hampir tidak ada. Pasien yang tidak menggunakan alat bantu keputusan cenderung karena	Perbedaan penelitian ini dengan penulis terletak pada lokus dan teori yang digunakan karena penulis menggunakan teori Grindle

	<i>“Implementation of a decision aid for localized prostate cancer in routine care: A successful implementation strategy” 2020</i> Sage Journals Volume 26, Issue 2, June 2020, Pages 1194-1207	strategi implementasi tertentu di delapan rumah sakit.	pengembangan intervensi yang disesuaikan dengan konteks lokal. Pendekatan ini mencakup: 1) Keterlibatan berbagai pemangku kepentingan. 2) Penyesuaian intervensi dengan kebutuhan dan		ketidakinginan, bukan ketidakmampuan. Keberhasilan implementasi dicapai dengan mengatasi hambatan seperti memberikan informasi kepada penyedia layanan, panduan penggunaan, integrasi ke alur kerja, dan	
--	---	---	---	--	---	--

			kondisi setempat. 3) Identifikasi serta penanganan hambatan terhadap perubahan.		penyediaan secara gratis.	
10.	Palme Thadey Kawishe, Ernest Theobald Mallya	Penelitian ini bertujuan untuk meneliti bagaimana dinamika politik menyebabkan	Teori yang digunakan dalam jurnal ini adalah teori implementasi	Qualitativ e	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan pertanian di Tanzania sangat	Perbedaan penelitian ini dengan penulis terletak pada lokus dan teori yang digunakan karena penulis

	“Politics and Agricultural Policy Implementation in Tanzania” 2022 JPPOL Vol. 4 No. 1	ketidakefektifan implementasi kebijakan pertanian di Tanzania	dalam tiga generasi seperti dijelaskan oleh Matland (1995) dan Goggin et al. (1990): 1) Generasi pertama: fokus pada faktor-faktor yang menghambat atau mendukung		dipengaruhi oleh politik. Politik telah memengaruhi alokasi sumber daya yang diperlukan untuk pelaksanaan kebijakan yang efektif. Makalah ini juga mencatat adanya insiden penangkapan politik dalam bentuk ancaman, intervensi politik, prioritas yang tidak tepat,	menggunakan teori Grindle
--	---	--	--	--	---	----------------------------------

			keberhasilan implementasi. 2) Generasi kedua: munculnya pendekatan <i>top-down</i> dan <i>bottom-up</i>. 3) Generasi ketiga: fokus pada pembangunan teori dan		pengalihan sumber daya, korupsi, dan penggelapan sumber daya pelaksanaan kebijakan.	
--	--	--	--	--	--	--

			parameter pengukuran.			
--	--	--	--------------------------	--	--	--

1.6.2. Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan cabang ilmu sosial yang berfokus pada aktivitas pemerintah dalam merancang dan melaksanakan kebijakan publik serta menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Pada hakikatnya, administrasi publik mencakup proses perumusan kebijakan, pengelolaan sumber daya publik, koordinasi kelembagaan, serta pelayanan masyarakat berbasis akuntabilitas dan efisiensi (Denhardt & Denhardt, 2015). Dalam konteks negara modern, administrasi publik tidak hanya dipandang sebagai mekanisme birokrasi semata, tetapi juga sebagai wahana strategis untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang responsif dan adaptif terhadap perkembangan zaman.

Gagasan awal administrasi publik diperkenalkan oleh Woodrow Wilson (1887) dalam artikelnya *The Study of Administration*, yang menekankan pentingnya pemisahan antara ranah politik dan administrasi atau dikenal dengan dikotomi politik-administrasi. Wilson memandang administrasi sebagai proses teknis yang harus dijalankan secara profesional, terlepas dari pengaruh politik. Meskipun pendekatan ini banyak dikritik, gagasan Wilson menjadi fondasi awal studi administrasi publik modern.

Selanjutnya, pendekatan New Public Management (NPM) muncul pada era 1980-an sebagai respons terhadap lemahnya efisiensi dan efektivitas birokrasi tradisional. Hood (1991) menyatakan bahwa NPM menekankan penerapan prinsip-prinsip manajemen sektor swasta ke dalam sektor publik, seperti pengukuran kinerja, akuntabilitas hasil, desentralisasi

kewenangan, dan penggunaan teknologi informasi. Dalam konteks digitalisasi layanan publik, seperti penerapan aplikasi SIPELAWAN, pendekatan NPM memberikan kerangka untuk menganalisis bagaimana pemanfaatan teknologi dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dan akuntabilitas instansi pemerintah, khususnya dalam mendukung kinerja legislatif.

Sementara itu, pendekatan New Public Service (NPS) yang dikembangkan oleh Denhardt dan Denhardt (2015) hadir sebagai koreksi terhadap pendekatan NPM. NPS menekankan nilai-nilai demokrasi, partisipasi publik, kolaborasi antaraktor, dan orientasi pelayanan. Pendekatan ini berangkat dari pandangan bahwa tugas utama administrasi publik adalah melayani, bukan hanya mengelola, serta mendorong keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan. Aplikasi digital seperti SIPELAWAN seharusnya tidak hanya mempermudah birokrasi internal, tetapi juga memperkuat transparansi dan partisipasi masyarakat terhadap kinerja legislatif daerah.

Di era transformasi digital saat ini, muncul pula pendekatan Digital Era Governance (DEG) yang dikemukakan oleh Dunleavy et al. (2006). Pendekatan ini memfokuskan perhatian pada bagaimana teknologi informasi telah mentransformasi proses-proses administrasi pemerintahan. DEG menekankan tiga prinsip utama, yaitu reintegrasi fungsi-fungsi pemerintah melalui sistem digital, kebutuhan terhadap organisasi yang fokus pada layanan, serta penggunaan teknologi untuk meningkatkan

responsivitas dan efisiensi. Dalam konteks aplikasi SIPELAWAN, DEG memberikan kerangka untuk memahami bagaimana sistem informasi kedewanan dapat mengintegrasikan seluruh layanan administratif secara digital, real-time, dan responsif terhadap kebutuhan internal maupun eksternal DPRD.

Dengan menggabungkan perspektif klasik hingga kontemporer dalam administrasi publik, dapat disimpulkan bahwa keberadaan aplikasi SIPELAWAN di Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah merupakan bagian dari transformasi sistem administrasi publik berbasis digital. Implementasi aplikasi ini mencerminkan upaya adaptasi birokrasi legislatif terhadap tuntutan pelayanan yang lebih efektif, efisien, akuntabel, dan partisipatif.

1.6.3. Kebijakan Publik

Kebijakan publik merupakan keputusan strategis yang dibuat oleh aktor-aktor negara, terutama pemerintah, untuk mengatur kehidupan masyarakat dan mencapai tujuan bersama. Menurut Thomas R. Dye (2013), kebijakan publik adalah “*whatever governments choose to do or not to do.*” Artinya, kebijakan tidak hanya dalam bentuk tindakan nyata, tetapi juga termasuk keputusan untuk tidak bertindak. Kebijakan publik memiliki dimensi normatif dan operasional yang menjadi pedoman dalam proses administrasi pemerintahan.

Dalam perspektif ilmu administrasi publik, kebijakan publik tidak hanya dipandang sebagai hasil akhir berupa peraturan atau program, tetapi

juga melibatkan proses yang kompleks mulai dari identifikasi masalah, perumusan kebijakan, pengambilan keputusan, implementasi, hingga evaluasi dampaknya (Dunn, 2018). Proses ini melibatkan berbagai aktor, baik dari dalam pemerintahan maupun luar, seperti masyarakat sipil, media, dan sektor swasta.

Salah satu pendekatan yang relevan untuk memahami kebijakan publik adalah model *policy cycle* yang diperkenalkan oleh Lasswell dan selanjutnya dikembangkan oleh banyak ahli. Model ini membagi proses kebijakan publik ke dalam beberapa tahapan: (1) identifikasi masalah, (2) formulasi kebijakan, (3) legitimasi kebijakan, (4) implementasi, (5) evaluasi, dan (6) terminasi atau revisi kebijakan. Dalam konteks ini, aplikasi SIPELAWAN dapat diposisikan sebagai bagian dari implementasi kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah untuk memperkuat kinerja sekretariat dewan dan mendorong efisiensi administrasi legislatif.

Implementasi kebijakan, sebagaimana dijelaskan oleh Van Meter dan Van Horn (1975), dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kejelasan tujuan kebijakan, sumber daya, struktur birokrasi, komunikasi antar aktor, serta kondisi lingkungan eksternal. Jika suatu kebijakan tidak diimplementasikan secara konsisten dan didukung oleh sumber daya yang memadai, maka tujuan kebijakan tersebut akan sulit tercapai. Dalam konteks penelitian ini, faktor-faktor tersebut dapat digunakan untuk menganalisis keberhasilan atau kendala dalam penerapan aplikasi SIPELAWAN.

Pada sektor pemerintahan daerah, kebijakan publik juga mencerminkan strategi desentralisasi dan otonomi daerah, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Pemerintah daerah, termasuk DPRD, diberikan kewenangan untuk merumuskan dan melaksanakan kebijakan daerah, termasuk kebijakan yang bersifat administratif seperti penggunaan sistem informasi dan aplikasi digital dalam menunjang kerja lembaga. Oleh karena itu, implementasi aplikasi SIPELAWAN harus dilihat sebagai bagian dari kebijakan daerah dalam upaya modernisasi birokrasi legislatif dan peningkatan efisiensi pelayanan internal.

Lebih lanjut, kebijakan digital atau *e-policy* saat ini menjadi bagian integral dari kebijakan publik. Pemerintah pusat maupun daerah semakin mendorong kebijakan berbasis teknologi informasi dalam rangka meningkatkan transparansi, partisipasi publik, dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini tercermin dalam kebijakan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) yang diatur melalui Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018. Dalam konteks tersebut, SIPELAWAN berperan sebagai bentuk konkret implementasi kebijakan SPBE di lingkungan legislatif daerah.

Dengan demikian, kebijakan publik menjadi kerangka konseptual penting untuk memahami implementasi aplikasi SIPELAWAN. Aplikasi ini bukan sekadar alat bantu teknologi, tetapi juga bagian dari kebijakan

strategis yang memiliki implikasi terhadap tata kelola kelembagaan, efektivitas pelayanan, dan reformasi birokrasi di lingkungan DPRD.

1.6.4. Implementasi Kebijakan

Implementasi adalah proses krusial yang menentukan keberhasilan transformasi ide atau kebijakan menjadi tindakan nyata. Dalam konteks administrasi publik, implementasi tidak hanya berarti melaksanakan instruksi atau program, melainkan juga mencakup proses adaptasi, penyesuaian sumber daya, dan interpretasi dari berbagai aktor pelaksana. Sebagai bagian dari proses manajerial dalam birokrasi, implementasi seringkali menghadapi tantangan teknis, struktural, hingga kultural.

Secara umum, implementasi kebijakan diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan dari suatu kebijakan, program, atau sistem untuk mencapai tujuan tertentu. Gaffar (2005) menjelaskan bahwa implementasi merupakan kegiatan yang dilakukan setelah suatu kebijakan ditetapkan dan mencakup usaha nyata agar kebijakan tersebut memberikan hasil. Artinya, implementasi menjadi proses dinamis yang melibatkan hubungan antaraktor dan faktor lingkungan organisasi.

Teori Van Meter dan Van Horn dikutip dalam Herabudin (2016) menyatakan bahwa implementasi kebijakan adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok administratif untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijakan. Dalam pandangan ini, keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh enam variabel:

1. Standar dan tujuan kebijakan

Variabel ini merujuk pada kejelasan dan konsistensi dari standar (norma, prosedur, aturan) serta tujuan yang ingin dicapai oleh kebijakan. Semakin jelas dan realistis standar serta tujuannya, maka semakin besar kemungkinan kebijakan akan diimplementasikan dengan baik. Ketidakjelasan dapat menimbulkan interpretasi yang berbeda oleh pelaksana.

2. Sumber daya

Keberhasilan Implementasi kebijakan dipengaruhi pada sumber daya yang tersedia seperti, sumber daya manusia (jumlah, kemampuan, dan kompetensi aparatur pelaksana), Anggaran (ketersediaan dana), Sarana dan prasarana, serta waktu dan informasi yang cukup. Tanpa dukungan sumber daya yang memadai, pelaksanaan kebijakan akan terhambat

3. Karakteristik organisasi pelaksana

Karakteristik organisasi pelaksana mencakup struktur organisasi, kapabilitas, dan pola kerja lembaga pelaksana kebijakan. Organisasi yang memiliki struktur birokrasi yang efisien, koordinasi yang baik, dan fleksibilitas tinggi cenderung lebih berhasil dalam mengimplementasikan kebijakan. Sebaliknya, birokrasi yang kaku dan tidak adaptif akan menghambat proses implementasi.

4. Komunikasi antarorganisasi

Komunikasi antarorganisasi meliputi bagaimana instruksi, informasi, dan koordinasi antar aktor atau lembaga yang terlibat dalam implementasi kebijakan dilakukan. Komunikasi yang lancar, terbuka, dan dua arah akan

memperkuat sinergi antar pihak pelaksana, menghindari miskomunikasi, serta menyamakan persepsi terhadap tujuan dan prosedur pelaksanaan.

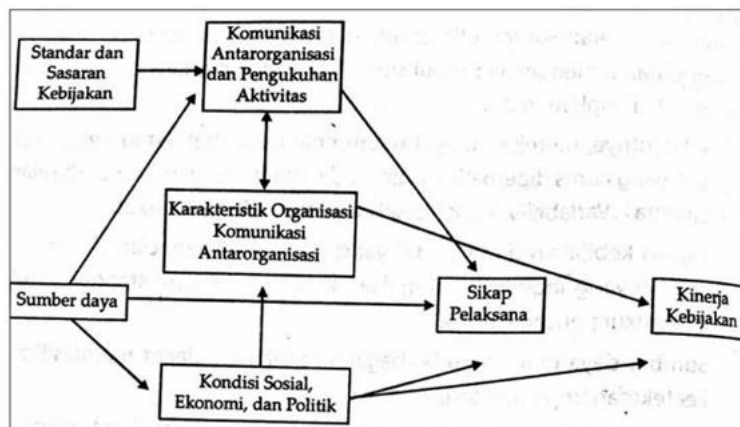
5. Kondisi politik, sosial dan ekonomi

Faktor eksternal mempengaruhi konteks keberhasilan implementasi kebijakan. Pada kondisi sosial masyarakat meliputi nilai budaya, partisipasi, resistensi. Pada kondisi ekonomi meliputi, tingkat kemiskinan maupun daya beli masyarakat. Pada kondisi politik dapat meliputi, stabilitas dan dukungan dari elite politik. Semua faktor ini bisa menjadi peluang atau hambatan dalam pelaksanaan kebijakan.

6. Sikap pelaksana kebijakan

Sikap pelaksana kebijakan menyangkut komitmen, motivasi, dan persepsi aparat atau individu yang menjalankan kebijakan. Jika pelaksana memiliki sikap positif terhadap kebijakan (percaya pada manfaat dan urgensinya), maka mereka cenderung menjalankannya dengan sungguh-sungguh. Sebaliknya, sikap negatif bisa menyebabkan implementasi yang setengah hati atau bahkan sabotase.

Model Implementasi Van Meter dan Van Horn



Gambar 1.5 Model Implementasi Van Meter dan Van Horn

Sumber : Buku Studi Kebijakan Pemerintah dari Filosofi ke Implementasi (Herabudin, M.Si, 2016)

Sementara itu, Hill dan Hupe (2009) memandang implementasi sebagai bentuk kegiatan penghubung antara struktur kebijakan dan kinerja pelayanan. Dengan kata lain, implementasi menuntut adanya koordinasi antara formulasi kebijakan di level atas dan kapasitas operasional di tingkat bawah. Model implementasi kebijakan yang dikembangkan oleh Malcolm Goggin, Ann Bowman, dan James Lester dikutip dalam Alamsyah, Kamal (2016) dikenal sebagai “communication model”, yang merupakan bagian dari apa yang mereka sebut sebagai generasi ketiga dalam teori implementasi kebijakan. Model ini dirancang untuk memberikan pendekatan yang lebih ilmiah, dengan mengintegrasikan metode penelitian yang mencakup variabel independen, intervening, dan dependen. Dalam model ini, komunikasi ditempatkan sebagai elemen kunci atau penggerak utama dalam keseluruhan proses implementasi kebijakan.

Dalam kerangka teori implementasi kebijakan yang dikembangkan oleh George C. Edwards III dikutip dalam Herabudin (2017;128), keberhasilan pelaksanaan suatu kebijakan tidak hanya ditentukan oleh isi kebijakan itu sendiri, melainkan sangat dipengaruhi oleh empat variabel kunci yang saling berkaitan, yaitu

1. Komunikasi

Komunikasi memegang peran penting dalam memastikan bahwa pesan kebijakan yang disusun oleh pembuat kebijakan dapat dipahami secara akurat oleh para pelaksana di lapangan (Winarno, 2005). Keberhasilan implementasi sangat tergantung pada kejelasan, konsistensi, dan ketepatan pesan yang disampaikan. Jika terjadi gangguan komunikasi atau informasi yang diterima tidak jelas, maka kemungkinan besar pelaksana akan salah menafsirkan maksud dan tujuan kebijakan, yang pada akhirnya akan menyebabkan penyimpangan dalam pelaksanaan.

2. Sumber daya

Sumber daya merupakan elemen fundamental dalam proses implementasi. Sumber daya ini mencakup tenaga manusia yang kompeten, ketersediaan anggaran, serta sarana dan prasarana pendukung. Tanpa adanya sumber daya yang cukup, kebijakan akan sulit dilaksanakan, meskipun komunikasi telah berjalan dengan baik. Pelaksana mungkin memahami apa yang harus dilakukan, tetapi tidak memiliki alat, dana, atau tenaga yang memadai untuk menjalankannya. Alamsyah, Kamal (2016) berkenaan dengan ketersediaan sumber daya pendukung, khususnya sumber

daya manusia. Hal ini berkenaan dengan kecakapan pelaksana kebijakan publik untuk *carry out* kebijakan secara efektif

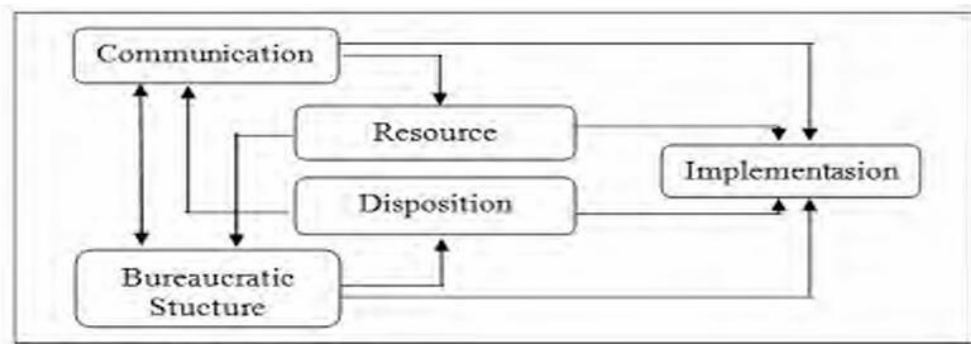
3. Disposisi pelaksana

Disposisi pelaksana juga menjadi faktor yang menentukan. Disposisi merujuk pada sejauh mana para pelaksana memiliki komitmen, motivasi, serta sikap yang mendukung terhadap kebijakan yang diimplementasikan. Agustino (2006) ketika pelaksana memiliki persepsi positif dan merasa memiliki terhadap kebijakan, maka mereka akan lebih bersemangat dan bertanggung jawab dalam pelaksanaan. Sebaliknya, jika pelaksana bersikap apatis atau bahkan menolak, maka pelaksanaan kebijakan bisa terganggu, bahkan gagal.

4. Struktur birokrasi

Struktur birokrasi berpengaruh besar terhadap efisiensi dan efektivitas pelaksanaan kebijakan. Struktur ini meliputi pembagian tugas dan wewenang, mekanisme koordinasi antarunit, serta prosedur kerja yang harus diikuti. Struktur yang terlalu kaku, tumpang tindih, atau tidak jelas akan menghambat kelancaran pelaksanaan. Sebaliknya, struktur birokrasi yang responsif dan terorganisasi dengan baik akan memperkuat proses implementasi dan mendorong tercapainya tujuan kebijakan. Alamsyah, Kamal (2016) Struktur birokrasi berkaitan dengan kesesuaian organisasi yang menjalankan kebijakan publik. Tantangan utamanya adalah menghindari fragmentasi birokrasi yang dapat menghambat efektivitas

implementasi. Di Indonesia, sering kali kebijakan tidak berjalan optimal akibat lemahnya koordinasi dan kerja sama antar lembaga pemerintahan..



Gambar 1.6 Model Implementasi Edward III

Sumber : Agustino (2006), diadaptasi dari George C. Edwards III, Implementing Public Policy.

Sementara, menurut Richard Matland dikutip dari buku Alamsyah, Kamal (2016) mengembangkan Model Matriks Ambiguitas-Konflik, yang mengklasifikasikan implementasi kebijakan berdasarkan dua dimensi utama: tingkat ambiguitas (ketidakjelasan tujuan atau cara mencapai tujuan) dan tingkat konflik antar aktor yang terlibat. Dalam model ini, terdapat empat tipe implementasi, pertama Implementasi administratif terjadi ketika ambiguitas dan konflik sama-sama rendah. Proses implementasi berlangsung rutin dan mengikuti prosedur birokrasi yang sudah mapan. Kedua, Implementasi politik muncul ketika konflik tinggi tetapi ambiguitas rendah. Karena tujuannya jelas namun terjadi perebutan kepentingan, implementasi memerlukan intervensi dan paksaan politik. Ketiga, Implementasi eksperimental berlangsung ketika ambiguitas tinggi namun konflik rendah. Dalam situasi ini, implementasi dilakukan melalui proses

coba-coba untuk menemukan pendekatan terbaik. Keempat, Implementasi simbolik terjadi ketika baik ambiguitas maupun konflik berada pada tingkat tinggi. Kebijakan semacam ini sering kali dijalankan lebih untuk pencitraan politik daripada pencapaian hasil konkret.

Menurut Grindle (dalam Mulyadi, 2015) menjelaskan Implementasi merupakan suatu proses dalam tindakan administrasi publik yang dapat dianalisis atau diteliti secara spesifik pada level atau tingkatan program tertentu. Menurut Grindle (dalam Alamsyah, 2016) menyebutkan keberhasilan implementasi kebijakan hingga tercapainya hasil yang diharapkan sangat bergantung pada pelaksanaan program yang telah dirancang secara tepat serta didukung oleh pendanaan yang memadai. Selain itu, keberhasilan tersebut juga dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu isi kebijakan (*content of policy*) yang mencakup tujuan, sasaran, dan substansi kebijakan, serta konteks implementasi (*context of implementation*) yang meliputi kondisi sosial, politik, ekonomi, dan birokrasi tempat kebijakan dijalankan.

Isi kebijakan (*content of policy*) yang dimaksud meliputi:

a. Kepentingan yang terpenuhi oleh kebijakan (*interest affected*)

Unsur ini merujuk pada siapa saja yang terdampak oleh kebijakan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Semakin banyak kelompok yang berkepentingan, maka semakin kompleks pula proses implementasinya. Kepentingan ini bisa berasal dari masyarakat umum, kelompok kepentingan, birokrasi, hingga sektor swasta.

Identifikasi kepentingan sangat penting untuk memastikan kebijakan bersifat inklusif dan adil.

b. Jenis manfaat yang dihasilkan (*tipe of benefit*)

Mengacu pada bentuk manfaat yang ditawarkan oleh kebijakan, apakah bersifat material, simbolik, langsung, atau jangka panjang. Jenis manfaat akan menentukan persepsi publik terhadap kebijakan serta tingkat dukungan yang diterima. Manfaat yang konkret dan langsung biasanya lebih mudah diimplementasikan karena mendorong partisipasi dan penerimaan yang lebih tinggi.

c. Derajat perubahan yang diinginkan (*extent of change envisioned*)

Setiap kebijakan memiliki target yang hendak dicapai. *Content of policy* yang ingin dijelaskan pada poin ini adalah untuk menjelaskan seberapa besar perubahan yang ingin dicapai melalui kebijakan. Jika kebijakan bersifat transformatif dan membawa perubahan signifikan, maka resistensi kemungkinan lebih besar dan implementasi menjadi lebih menantang. Sebaliknya, jika hanya bersifat perbaikan kecil, proses implementasi cenderung lebih mudah dilakukan.

d. Kedudukan pembuat kebijakan (*site of decision making*)

Mengacu pada di mana dan oleh siapa keputusan kebijakan diambil. Bisa berada di tingkat pusat (nasional), daerah, atau bahkan level lokal/organisasi tertentu. Posisi pengambil keputusan akan memengaruhi pola koordinasi, distribusi kewenangan, serta sejauh mana

pelaksana memiliki ruang untuk berinovasi atau menyesuaikan kebijakan di lapangan.

e. Para pelaksana program (*program implementators*)

Dalam menjalankan suatu program atau kebijakan dibutuhkan pelaksana kebijakan yang kompeten. Mencakup individu, lembaga, atau unit kerja yang bertanggung jawab menjalankan kebijakan. Kompetensi, kapasitas, serta komitmen pelaksana sangat menentukan keberhasilan implementasi. Jika pelaksana tidak memahami atau tidak mendukung kebijakan, maka implementasi bisa gagal meskipun kebijakan tersebut dirancang dengan baik.

f. Sumber daya yang dikerahkan (*Resources committed*)

Merupakan jumlah dan jenis sumber daya yang dialokasikan untuk mendukung pelaksanaan kebijakan, seperti dana, tenaga manusia, informasi, serta sarana dan prasarana. Tanpa dukungan sumber daya yang cukup dan tepat sasaran, kebijakan akan sulit diwujudkan secara optimal.

Konteks implementasi (*context of implementation*) meliputi :

a. Kekuasaan (*power*)

Kekuasaan merujuk pada sejauh mana aktor atau institusi memiliki otoritas dan pengaruh dalam proses implementasi kebijakan. Aktor yang memiliki kekuasaan besar dapat mendorong, memfasilitasi, atau bahkan menghambat jalannya implementasi. Distribusi kekuasaan

yang tidak seimbang sering kali menimbulkan dominasi kelompok tertentu dan menimbulkan resistensi dari pihak lain.

b. Kepentingan strategi aktor yang terlibat (*interest strategies of actors involved*)

Dalam setiap kebijakan, terdapat berbagai aktor yang memiliki kepentingan berbeda-beda. Mereka juga memiliki strategi tertentu dalam memperjuangkan kepentingannya, baik melalui dukungan, lobi, kompromi, maupun penolakan. Pemahaman terhadap kepentingan dan strategi para aktor sangat penting untuk mengantisipasi konflik, membangun kolaborasi, dan menjaga stabilitas proses implementasi.

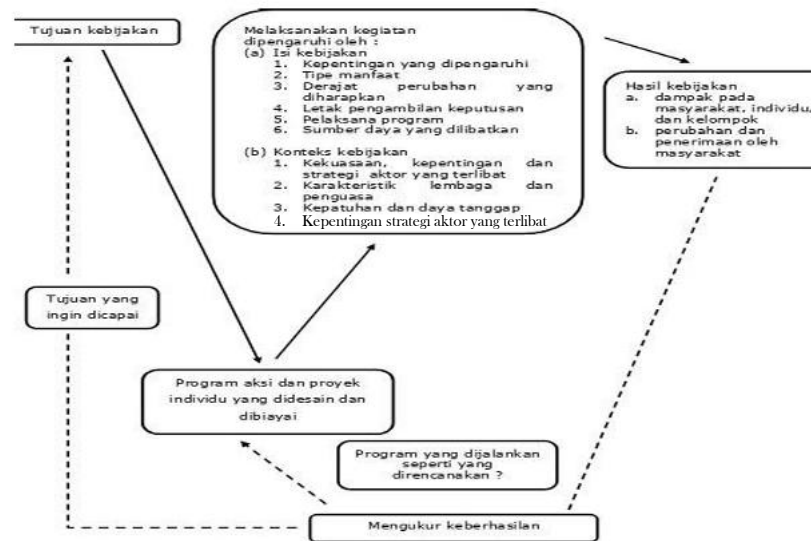
c. Karakteristik lembaga dan penguasa (*institution and regime characteristics*)

Unsur ini mencakup struktur, kultur, dan nilai-nilai yang melekat pada lembaga pelaksana serta sistem pemerintahan yang berlaku. Karakteristik ini akan menentukan bagaimana proses implementasi dijalankan — apakah birokratis dan kaku, atau adaptif dan responsif. Misalnya, sistem pemerintahan yang sentralistik cenderung menempatkan pengambilan keputusan di tingkat pusat, sedangkan sistem desentralistik memberi ruang lebih besar pada pelaksana lokal.

d. Kepatuhan dan daya tanggap pelaksana (*compliance and responsiveness*)

Kepatuhan menunjukkan sejauh mana pelaksana menaati aturan dan menjalankan kebijakan sesuai instruksi, sedangkan daya tanggap

mencerminkan kemampuan pelaksana dalam menyesuaikan kebijakan dengan kebutuhan di lapangan. Tingkat kepatuhan dan responsivitas yang tinggi akan memperkuat efektivitas implementasi, sedangkan ketidakpatuhan atau sikap pasif pelaksana dapat menjadi hambatan besar.



Gambar 1.7 Model implementasi Kebijakan Grindle

Sumber : Merilee S. Grandle (Lindawati, Aldira, 2023)

Diskursus teori Implementasi Kebijakan George C. Edwards III dan Van Meter dan Van Horn sebagai berikut :

George C. Edwards III	Van Meter dan Van Horn	Penelitian ini	Penjelasan Singkat	Alasan Teoritis
Komunikasi	Standar dan Tujuan Kebijakan	Standar dan Tujuan Kebijakan	Kejelasan standar dan tujuan menjadi pedoman arah serta tolok ukur keberhasilan implementasi.	Implementasi butuh arah dan tolok ukur agar tidak multitafsir.
Sumber Daya	Sumber Daya	Sumber Daya (manusia, finansial, infrastruktur, kewenangan)	Implementasi membutuhkan SDM, finansial, teknologi, dan sarana yang memadai.	Teori menekankan pentingnya input untuk mendukung proses implementasi
Disposisi Pelaksana	Karakteristik Organisasi Pelaksana	Komunikasi dan Koordinasi Antarorganisasi	Saluran komunikasi yang efektif dan koordinasi antarpelaksana menjamin keselarasan tindakan.	Koordinasi Tanpa komunikasi efektif, implementasi terfragmentasi.
Struktur Birokrasi	Komunikasi Antarorganisasi	Struktur Birokrasi dan Karakteristik Organisasi	SOP, alur kerja, dan mekanisme kelembagaan menentukan kelancaran proses.	Struktur organisasi dan SOP memberi kepastian peran.
	Kondisi Politik, Sosial dan Ekonomi	Disposisi dan Sikap Pelaksana	Komitmen, motivasi, dan sikap birokrat memengaruhi kualitas pelaksanaan.	Sikap birokrat menentukan apakah kebijakan dijalankan serius atau sekadar formalitas.

	Sikap Pelaksana Kebijakan	Kondisi Politik, Sosial, dan Ekonomi	Lingkungan eksternal (dukungan politik, penerimaan sosial, kemampuan ekonomi) menjadi faktor penentu keberlanjutan implementasi.	Lingkungan eksternal memengaruhi keberhasilan.
--	---------------------------	--------------------------------------	--	--

Implementasi kebijakan publik selalu menghadapi kompleksitas, terutama ketika kebijakan tersebut diwujudkan dalam bentuk digitalisasi layanan pemerintahan. Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Kedewanan (SIPELAWAN) di Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah merupakan instrumen kebijakan berbasis teknologi informasi yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta akuntabilitas pelayanan kedewanan. Untuk menelaah dinamika implementasinya, relevan digunakan dua model teori implementasi kebijakan, yakni George C. Edwards III serta Van Meter & Van Horn.

Dalam konteks penelitian implementasi kebijakan, penggunaan kedua model ini dapat saling melengkapi. Edwards III memberikan kerangka yang tajam untuk menilai faktor internal birokrasi, sedangkan Van Meter & Van Horn memperkaya analisis dengan mempertimbangkan kondisi eksternal dan interaksi antarlembaga. Dengan demikian, diskursus teori ini menunjuk Dengan demikian, analisis implementasi Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Kedewanan (SIPELAWAN) memerlukan pendekatan integratif yang menggabungkan kekuatan kedua model. Edwards membantu menilai aspek internal teknis dan manajerial, sedangkan Van Meter & Van Horn memperluas perspektif pada interaksi eksternal dan lingkungan kebijakan. Pendekatan kombinatorik inilah yang memberikan pemahaman lebih komprehensif terhadap tantangan sekaligus peluang dalam mengoptimalkan Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Kedewanan (SIPELAWAN) sebagai

instrumen pelayanan kedewanan yang modern dan efektif. kan bahwa tidak ada satu model yang paling unggul secara mutlak.

1.6.5. E-Government

E-Government (electronic government) merupakan inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, efisiensi administrasi pemerintahan, dan partisipasi masyarakat dalam proses kebijakan publik. Konsep ini lahir sebagai respons terhadap tuntutan reformasi birokrasi dan perkembangan teknologi digital yang semakin pesat.

Menurut *United Nations (2003)*, e-Government adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya internet, untuk memberikan informasi dan layanan publik kepada warga negara. Sementara itu, *OECD (2003)* mendefinisikan e-Government sebagai penggunaan TIK, khususnya berbasis internet, untuk meningkatkan akses dan penyampaian layanan pemerintah kepada warga negara, pelaku bisnis, dan pegawai pemerintah.

Dalam konteks Indonesia, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menyatakan bahwa e-Government merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE secara terintegrasi.

Dari definisi tersebut, dapat dipahami bahwa e-Government bukan hanya sekadar digitalisasi dokumen, tetapi juga mencakup transformasi proses pemerintahan ke arah yang lebih terbuka, efisien, dan akuntabel.

Penerapan e-Government bertujuan untuk :

- a. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan.
- b. Meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan publik.
- c. Mewujudkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan administrasi negara.
- d. Memberikan kemudahan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat, sektor swasta, dan pegawai negeri.

Menurut Heeks (2006), e-Government juga bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dengan mendekatkan layanan kepada publik melalui media digital.

Beberapa manfaat utama dari implementasi e-Government meliputi:

- a. Reduksi biaya operasional dan waktu layanan.
- b. Peningkatan akurasi data dan efisiensi proses.
- c. Kemudahan dalam pengawasan dan audit.
- d. Penguatan integrasi antarlembaga pemerintah.

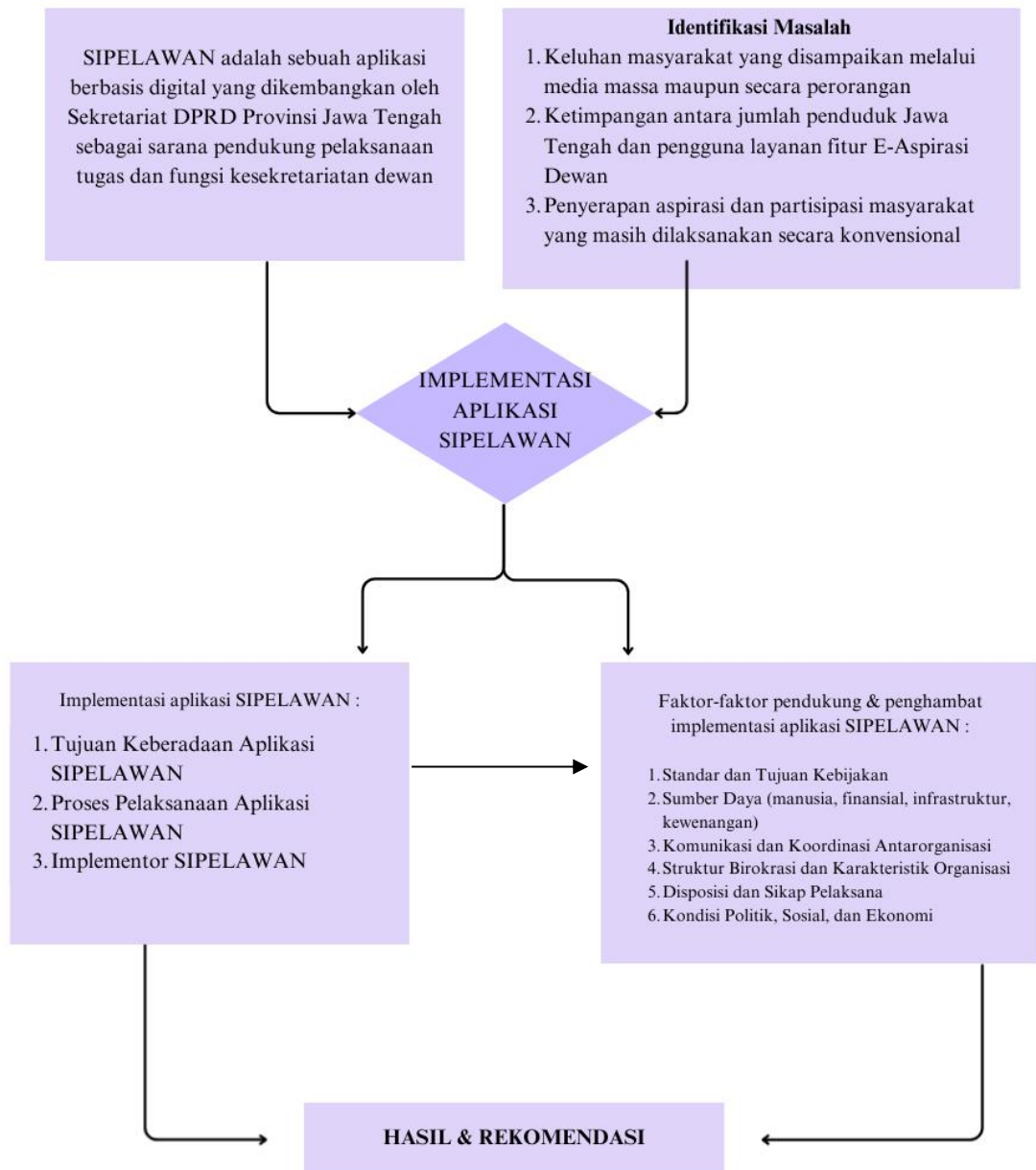
Meskipun menjanjikan banyak manfaat, implementasi e-Government tidak terlepas dari berbagai tantangan, antara lain:

1. Keterbatasan infrastruktur TIK, terutama di wilayah dengan akses internet yang belum merata.
2. Rendahnya literasi digital pegawai pemerintah maupun masyarakat umum.
3. Resistensi terhadap perubahan, terutama dari aparatur birokrasi yang telah terbiasa dengan sistem manual.
4. Kurangnya koordinasi dan integrasi antarunit kerja, sehingga sistem yang dibangun berjalan sendiri-sendiri (*siloed*).

Layne dan Lee (2001) menyatakan bahwa transformasi menuju e-Government harus melewati beberapa tahapan, yaitu:

1. Cataloguing: tahap digitalisasi informasi.
2. Transaction: tahap penyediaan layanan publik berbasis daring.
3. Vertical integration: penyatuan sistem antarlevel pemerintahan (pusat-daerah)
2. Horizontal integration: integrasi sistem lintas instansi di level yang sama.

1.6.6. Kerangka Pikir Penelitian



1.7. Operasionalisasi Konsep

1.7.1. Implementasi Aplikasi SIPELAWAN dalam Menunjang Tugas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah

Implementasi adalah proses krusial yang menentukan keberhasilan transformasi ide atau kebijakan menjadi tindakan nyata. Dalam konteks administrasi publik, implementasi tidak hanya berarti melaksanakan instruksi atau program, melainkan juga mencakup proses adaptasi, penyesuaian sumber daya, dan interpretasi dari berbagai aktor pelaksana. Sebagai bagian dari proses manajerial dalam birokrasi, implementasi sering kali menghadapi tantangan teknis, struktural, hingga kultural. Dalam penelitian ini pelaksanaan kebijakan implementasi aplikasi SIPELAWAN dengan merujuk Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 41 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah. Fokus penelitian implementasi aplikasi SIPELAWAN dengan menggunakan Teori Implementasi Grindle (konten dan konteks). Gejala yang diamati sebagai berikut :

1.7.1.1. Tujuan Implementasi Aplikasi SIPELAWAN

Berdasarkan dimensi *content of policy*, tujuan implementasi aplikasi SIPELAWAN memiliki gejala yang diamati yaitu Dasar hukum dan regulasi aplikasi SIPELAWAN, Tujuan pengembangan aplikasi SIPELAWAN, Rencana strategis dan program kerja Sekretariat DPRD terkait aplikasi SIPELAWAN. Ketiganya mencerminkan aspek isi kebijakan yang memberikan kejelasan arah implementasi. Dasar hukum dan regulasi

menegaskan legitimasi formal, tujuan pengembangan aplikasi menggambarkan manfaat serta perubahan administratif yang diharapkan, sedangkan rencana strategis dan program kerja menunjukkan integrasi aplikasi ke dalam agenda organisasi. Kejelasan isi kebijakan ini memastikan bahwa implementasi tidak berjalan tanpa arah, melainkan memiliki pedoman yang sah dan terukur.

Sementara itu, dalam dimensi *context of implementation*, ketiga gejala tersebut berperan sebagai instrumen yang memandu aktor pelaksana. Regulasi dan rencana strategis menjadi acuan koordinasi antar unit kerja, sedangkan tujuan pengembangan aplikasi menjadi tolok ukur komitmen implementor untuk menjalankan inovasi sesuai kebutuhan organisasi dan kepentingan DPRD. Dengan demikian, keberadaan dasar hukum, kejelasan tujuan, dan keterkaitan dengan rencana strategis menunjukkan bahwa implementasi aplikasi SIPELAWAN memiliki fondasi normatif dan operasional yang kuat.

1.7.1.2. Proses Pelaksanaan Aplikasi SIPELAWAN

Berdasarkan perspektif *content of policy*, proses pelaksanaan Aplikasi SIPELAWAN memiliki gejala yang diamati yaitu pelayanan kedewanan melalui aplikasi, efisiensi waktu, biaya, dan alur kerja, serta evaluasi pelaksanaan secara berkala. Ketiga gejala ini menunjukkan bagaimana isi kebijakan diterjemahkan dalam prosedur pelayanan yang berbasis aplikasi. Pemanfaatan aplikasi dalam pelayanan kedewanan memastikan adanya standarisasi proses, efisiensi penggunaan sumber daya, serta kepastian alur kerja yang lebih transparan.

Sementara itu, dari dimensi *context of implementation*, evaluasi pelaksanaan secara berkala menjadi instrumen penting untuk mengukur kepatuhan, responsivitas, serta strategi para pelaksana dalam menghadapi dinamika implementasi. Hal ini memastikan bahwa aplikasi SIPELAWAN tidak hanya berfungsi sebagai instrumen teknis, tetapi juga menjadi bagian dari proses manajerial yang adaptif, akuntabel, dan berorientasi pada peningkatan kinerja Sekretariat DPRD.

1.7.1.3. Implementor Aplikasi SIPELAWAN

Berdasarkan kerangka teori Grindle, dimensi *context of implementation* menekankan pentingnya peran aktor, kepatuhan, kapasitas, serta kondisi lingkungan kelembagaan dalam menentukan keberhasilan suatu kebijakan. Pada implementasi aplikasi SIPELAWAN di Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah, sub fenomena yang dikaji adalah implementor aplikasi, dengan gejala yang diamati meliputi: keterlibatan pejabat struktural, staf teknis, dan operator; kompetensi teknis implementor dalam pengoperasian aplikasi; serta kendala operasional terkait SDM, infrastruktur, dan jaringan.

Keterlibatan pejabat struktural, staf teknis, dan operator mencerminkan distribusi peran dalam pelaksanaan kebijakan. Tingkat kompetensi teknis implementor menjadi faktor krusial yang menentukan sejauh mana aplikasi dapat dijalankan sesuai tujuan yang ditetapkan. Sementara itu, kendala operasional yang muncul, baik pada aspek sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, maupun jaringan, menunjukkan pengaruh lingkungan implementasi yang dapat memperlambat atau bahkan menghambat efektivitas kebijakan.

1.7.2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Implementasi Aplikasi SIPELAWAN

Teori dari George Edwards III dan Van Meter & Van Horn digunakan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat. Penggunaan kedua model ini dapat saling melengkapi. Edwards III memberikan kerangka yang tajam untuk menilai faktor internal birokrasi, sedangkan Van Meter & Van Horn memperkaya analisis dengan mempertimbangkan kondisi eksternal dan interaksi antarlembaga. Dengan demikian, menunjukkan bahwa tidak ada satu model yang paling unggul secara mutlak; sebaliknya, relevansi penggunaannya sangat tergantung pada konteks kebijakan yang diteliti. Gejala yang diamati sebagai berikut :

1.7.2.1. Standar dan Tujuan Kebijakan

Keberhasilan implementasi kebijakan sangat bergantung pada rumusan tujuan dan target yang dirancang secara konkret dan terarah. Tujuan kebijakan harus disusun sebagai acuan strategis yang tidak hanya memandu pelaksana dalam mengambil tindakan, tetapi juga memungkinkan adanya evaluasi terhadap pencapaiannya. Target yang ditetapkan perlu dinyatakan dengan indikator yang terukur dan realistis, sehingga kebijakan tidak bersifat normatif semata. Gejala yang diamati yang mencerminkan kejelasan standar dan tujuan kebijakan antara lain:

- a. Tingkat kejelasan sasaran dan tujuan kebijakan
- b. Tingkat keselarasan standar pelaksana di berbagai level pelaksana

1.7.2.2. Komunikasi dan Koordinasi Antarorganisasi

Dalam proses implementasi kebijakan, komunikasi antarorganisasi berperan penting dalam memastikan kelancaran kerja sama antara berbagai aktor dan lembaga yang terlibat. Proses penyampaian instruksi, pertukaran informasi, dan mekanisme koordinasi harus berjalan secara efektif agar tidak terjadi tumpang tindih tugas atau kesalahan persepsi. Komunikasi yang terbuka, interaktif, dan responsif memungkinkan adanya kesamaan pemahaman, memperkuat kolaborasi, serta mempercepat pengambilan keputusan dalam pelaksanaan kebijakan. Gejala yang diamati untuk keberhasilan komunikasi antarorganisasi dapat dilihat dari :

- a. Komunikasi antar lembaga dalam pelaksanaan implementasi aplikasi SIPELAWAN, karena fitur yang digunakan beragam dan multi fungsional.
- b. Efektivitas koordinasi antara Sekretariat DPRD dengan instansi terkait.

1.7.2.3. Sumber Daya

Dalam pelaksanaan kebijakan publik, tersedianya sumber daya yang memadai menjadi elemen kunci bagi keberhasilan implementasi. Sumber daya tersebut mencakup kualitas dan kuantitas aparatur pelaksana, dukungan anggaran, ketersediaan sarana dan prasarana, serta akses terhadap informasi dan waktu yang cukup untuk menjalankan program secara optimal. Ketika sumber daya terbatas atau tidak sesuai kebutuhan, proses implementasi cenderung berjalan lambat, tidak efisien, bahkan bisa mengalami kegagalan

dalam mencapai tujuan kebijakan. Gejala yang diamati dari sumber kebijakan dapat dilihat dari :

- a. Jumlah dan kompetensi SDM pelaksana yang sesuai dengan kebutuhan program.
- b. Ketersediaan anggaran yang mencukupi untuk mendukung seluruh tahapan implementasi.
- c. Kelengkapan dan kesiapan sarana serta prasarana pendukung di lapangan

1.7.2.4. Struktur Birokrasi dan Karakteristik Organisasi

Struktur birokrasi dan karakteristik organisasi dalam implementasi aplikasi SIPELAWAN di Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah berperan sebagai fondasi penting yang menentukan bagaimana proses kerja, alur koordinasi, dan mekanisme pelayanan dijalankan. Kejelasan hierarki, mekanisme kerja formal, serta pola hubungan antarbagian dalam organisasi menjadi faktor yang dapat memperkuat efektivitas implementasi, sekaligus berpotensi menjadi penghambat apabila tidak dikelola secara adaptif dan responsif terhadap kebutuhan kelembagaan. Gejala yang diamati yang mencerminkan keberhasilan struktur birokrasi dan karakteristik organisasi dapat dilihat dari:

- a. Kejelasan pembagian tugas dan tanggung jawab dalam pengelolaan aplikasi.
- b. Adanya SOP atau pedoman kerja yang mendukung implementasi.

1.7.2.5. Disposisi dan Sikap Pelaksana

Disposisi dan sikap pelaksana dalam implementasi aplikasi SIPELAWAN di Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah mencerminkan komitmen, kemauan, serta tingkat penerimaan para aparatur terhadap kebijakan yang dijalankan. Orientasi positif pelaksana akan memperlancar proses implementasi melalui dedikasi dan tanggung jawab kerja, sedangkan sikap yang kurang mendukung dapat menjadi hambatan serius yang mengurangi efektivitas serta kualitas pelayanan yang dihasilkan. Gejala yang diamati dalam mencapai keberhasilan Disposisi dan Sikap Pelaksana sebagai berikut :

- a. Komitmen dan dukungan pimpinan terhadap penggunaan aplikasi.
- b. Sikap penerimaan pegawai terhadap perubahan sistem kerja berbasis aplikasi.

1.7.2.6. Kondisi Sosial Ekonomi dan Politik

Keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya ditentukan oleh faktor internal, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kondisi eksternal yang membentuk lingkungan implementasi. Dalam aspek sosial, nilai-nilai budaya, tingkat partisipasi masyarakat, serta potensi resistensi menjadi penentu sejauh mana kebijakan dapat diterima dan dijalankan. Sementara itu, faktor ekonomi, seperti tingkat kemiskinan dan daya beli masyarakat, turut memengaruhi efektivitas kebijakan, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik dan kesejahteraan. Di sisi lain, kondisi politik, terutama menyangkut stabilitas dan dukungan dari aktor-aktor politik, berpengaruh terhadap keberlanjutan dan

legitimasi implementasi. Ketiga dimensi ini dapat berfungsi sebagai pendorong atau justru penghambat dalam pelaksanaan kebijakan, tergantung pada bagaimana kebijakan tersebut merespons realitas eksternal tersebut. Gejala yang diamati yang mencerminkan kondisi politik, sosial, dan ekonomi dapat dilihat dari:

- a. Dukungan politik dari DPRD maupun pemerintah daerah terhadap keberlanjutan aplikasi.
- b. Dinamika sosial internal (solidaritas atau konflik antarbagian)
- c. Ketersediaan anggaran daerah yang memengaruhi pengembangan dan operasional aplikasi.

Tabel Fenomena Penelitian

No.	Fenomena	Sub Fenomena	Gejala yang diamati
1.	Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Kedewanan (SIPELAWAN) dalam Menunjang Tugas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah	Tujuan Keberadaan Aplikasi SIPELAWAN	a. Dasar hukum dan regulasi aplikasi SIPELAWAN. b. Perubahan Pola Kerja Aparatur dan Adaptasi Teknologi
		Proses Pelaksanaan Aplikasi SIPELAWAN	a. Fitur pelayanan Aplikasi SIPELAWAN. b. Standar Operasional Prosedur Aplikasi SIPELAWAN
		Implementor SIPELAWAN	a. Keterlibatan dan Tugas Implementor Aplikasi SIPELAWAN. b. Kompetensi teknis implementor Aplikasi SIPELAWAN.
2.	Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Kedewanan	Standar dan Tujuan Kebijakan	a. Tingkat kejelasan sasaran dan tujuan kebijakan b. Tingkat keselarasan standar pelaksana di berbagai level pelaksana

	(SIPELAWAN) dalam Menunjang Tugas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah		
		Sumber Daya	a. Jumlah dan kompetensi SDM pelaksana yang sesuai dengan kebutuhan program. b. Ketersediaan anggaran yang mencukupi untuk mendukung seluruh tahapan implementasi. c. Kelengkapan dan kesiapan sarana serta prasarana pendukung di lapangan
		Komunikasi dan Koordinasi Antarorganisasi	a. Komunikasi antar lembaga dalam pelaksanaan implementasi aplikasi SIPELAWAN, karena fitur yang digunakan beragam dan multi fungsional.

			b. Efektivitas koordinasi antara Sekretariat DPRD dengan instansi terkait.
		Struktur Birokrasi dan Karakteristik Organisasi	a. Adanya SOP atau pedoman kerja yang mendukung implementasi. b. Kejelasan pembagian tugas dan tanggung jawab dalam pengelolaan aplikasi.
		Disposisi dan Sikap Pelaksana	a. Komitmen dan dukungan pimpinan terhadap penggunaan aplikasi. b. Sikap penerimaan pegawai terhadap perubahan sistem kerja berbasis aplikasi.
		Kondisi Politik, Sosial, dan Ekonomi	a. Dukungan politik dari DPRD maupun pemerintah daerah terhadap keberlanjutan aplikasi. b. Dinamika sosial internal (solidaritas atau konflik antarbagian) c. Ketersediaan anggaran daerah yang memengaruhi pengembangan dan operasional aplikasi.

1.8. Argumen Penelitian

Implementasi aplikasi SIPELAWAN merupakan upaya strategis dalam mewujudkan transformasi digital pada institusi legislatif daerah, khususnya Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah. Dalam kerangka teori implementasi kebijakan publik menurut Merilee S. Grindle, keberhasilan implementasi tidak hanya ditentukan oleh isi kebijakan (content) seperti tujuan program, manfaat, serta aktor pelaksana dan sumber daya, tetapi juga dipengaruhi oleh konteks kebijakan (context) berupa kondisi politik, distribusi kekuasaan, serta kapasitas birokrasi yang melingkupinya. Aplikasi SIPELAWAN hadir sebagai instrumen e-government yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta memperkuat hubungan antara masyarakat dan wakil rakyat. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 41 Tahun 2021 memberikan legitimasi kelembagaan terhadap aplikasi ini sebagai sarana pendukung tugas kedewanan, termasuk fasilitasi aspirasi dan pengaduan publik. Namun, dalam praktiknya, implementasi aplikasi ini tidak lepas dari tantangan struktural, ketersediaan sumber daya, dan dinamika koordinasi antar aktor birokrasi. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji bagaimana implementasi aplikasi SIPELAWAN berlangsung secara nyata di lapangan, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambatnya berdasarkan perspektif teori implementasi Grindle, George Edwards III, dan Van Meter & Van Horn. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi penguatan kebijakan berbasis teknologi informasi dalam administrasi publik serta memperkaya literatur tentang penerapan e-government di lingkungan legislatif daerah.

1.9. Metode Penelitian

1.9.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam konteks sosial dan proses implementasi aplikasi SIPELAWAN di lingkungan Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah. Pendekatan ini cocok untuk menggambarkan bagaimana kebijakan diterapkan dalam praktik administrasi publik, serta untuk memahami persepsi, hambatan, dan pendukung dari implementasi kebijakan berbasis aplikasi digital.

Menurut Moleong (2017), pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami fenomena secara holistik dalam konteks khusus melalui cara-cara deskriptif. Sementara itu, jenis penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran sistematis mengenai fakta dan karakteristik populasi atau wilayah tertentu secara faktual dan cermat (Sugiyono, 2019)..

1.9.2. Lokus Penelitian

Lokus penelitian adalah tempat lokasi penelitian tersebut dilakukan (Firdaus & Zamzam, 2018). Lokasi penelitian ini adalah di Kantor Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah yang terletak di Jl. Pahlawan No.7, Mugassari, Kec. Semarang Sel., Kota Semarang, Jawa Tengah, 50249.

1.9.3. Fokus Penelitian

Penelitian ini mempunyai fokus sebagai berikut:

- a) Implementasi aplikasi SIPELAWAN dalam menunjang tugas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah
- b) Faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi aplikasi SIPELAWAN.

1.9.4. Fenomena Penelitian

Fenomena yang melatarbelakangi penelitian ini adalah adanya dorongan dari pemerintah daerah untuk mengimplementasikan sistem digital dalam penyelenggaraan administrasi dan pelayanan publik, khususnya melalui aplikasi e-government. Di Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah, inovasi tersebut diwujudkan melalui pengembangan aplikasi SIPELAWAN (Sistem Informasi Pelayanan Legislatif dan Pengelolaan Kesekretariatan Dewan) sebagai bagian dari upaya modernisasi birokrasi dan peningkatan efisiensi kinerja organisasi sekretariat dewan.

Namun demikian, dalam implementasinya, aplikasi SIPELAWAN belum sepenuhnya memberikan hasil yang optimal. Terdapat indikasi belum meratanya pemahaman pengguna terhadap fungsi aplikasi, keterbatasan integrasi antarunit kerja, serta belum maksimalnya infrastruktur pendukung teknologi informasi. Situasi ini menciptakan kesenjangan antara desain sistem yang ideal dengan kenyataan operasional di lapangan, yang memengaruhi efektivitas penyelenggaraan layanan administratif dan dukungan terhadap kegiatan DPRD.

Fenomena tersebut menarik untuk diteliti karena menyangkut dinamika implementasi kebijakan teknologi informasi dalam lingkup

administrasi publik lokal, yang sering kali menghadapi hambatan teknis, kelembagaan, maupun sumber daya manusia. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis secara mendalam bagaimana proses implementasi aplikasi SIPELAWAN berjalan, serta faktor-faktor pendukung dan penghambatnya, dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

1.9.5. Jenis dan Sumber Data

Sumber data penelitian dibagi menjadi dua, yakni sumber data primer yang langsung memberi data kepada pengumpul data serta sumber data sekunder yang tidak langsung memberi kepada pengumpul data (Sugiyono, 2019).

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber utama melalui wawancara dengan pejabat struktural, staf Sekretariat DPRD, dan pengguna aplikasi SIPELAWAN.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen resmi, literatur akademik, laporan tahunan, artikel jurnal, serta kebijakan internal terkait aplikasi SIPELAWAN.

1.9.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini mencakup:

1. Wawancara mendalam (in-depth interview) terhadap informan yang memiliki pengetahuan atau pengalaman dalam penggunaan aplikasi SIPELAWAN.
2. Observasi partisipatif, untuk mengamati secara langsung bagaimana aplikasi digunakan dalam menunjang tugas-tugas sekretariat dewan.
3. Dokumentasi, meliputi pengumpulan dokumen seperti SK kebijakan, SOP penggunaan aplikasi, laporan kegiatan, serta evaluasi kinerja yang berkaitan dengan SIPELAWAN.

1.9.7. Teknik Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan akan dianalisis menggunakan teknik analisis data interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang terdiri dari:

- a. Reduksi data, yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, dan transformasi data kasar.
- b. Penyajian data, dalam bentuk narasi, matriks, dan bagan yang memudahkan pemahaman terhadap hubungan antarkomponen data.
- c. Penarikan kesimpulan dan verifikasi, sebagai proses akhir dalam menemukan makna dari data yang telah dianalisis.

1.9.8. Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data diuji melalui teknik triangulasi, baik triangulasi sumber (membandingkan informasi dari berbagai narasumber), triangulasi teknik (membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi), maupun triangulasi waktu.

Menurut Sugiyono (2019), triangulasi sangat penting dalam penelitian kualitatif untuk meningkatkan kredibilitas hasil penelitian dan menghindari bias interpretasi.

1.9.9. Sistematika Tesis

Secara sistematis tesis disusun berdasarkan *Pedoman Penulisan Tesis dan Disertasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang* (UNDIP, 2020) ini ialah:

- a) BAB I PENDAHULUAN : memaparkan latar belakang pengambilan masalah yang dijadikan fokus utama dalam penelitian, ruang lingkup, rumusan masalah penelitian, tujuan dilakukan penelitian, manfaat penelitian yang dilakukan, serta sistematika penulisan.
- b) BAB II TINJAUAN PUSTAKA: memaparkan kajian pustaka untuk menjelaskan setiap variabel dan menggambarkan posisi penelitian yang dilakukan terhadap hasil penelitian lain.
- c) BAB III METODE PENELITIAN : memaparkan desain penelitian berupa rancangan penelitian, variabel penelitian, jenis dan sumber data, populasi, sampel, dan instrumen yang digunakan, serta prosedur penelitian yang menjelaskan tahapan yang dilakukan dalam mengumpulkan data penelitian yang dibutuhkan dan langkah analisis data penelitian.
- d) BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN : memaparkan hasil penelitian yang dilakukan, disertai dengan pembahasan yang ditujukan untuk menjawab rumusan masalah dan pertanyaan penelitian yang disusun.
- e) BAB V KESIMPULAN DAN SARAN : memaparkan simpulan penelitian yang dilakukan disertai dengan saran untuk pembaca maupun peneliti selanjutnya yang berminat.