

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar belakang**

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. Implementasi e-Government merupakan sebuah bentuk upaya dalam mewujudkan pelayanan pemerintahan yang lebih baik karena terbukanya informasi dan kegiatan-kegiatan yang sedang dilakukan oleh pemerintah tersebut (Sulanjari, 2020). Praktik e-Government akan memberikan bentuk

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

Implementasi kebijakan merupakan salah satu bagian dari rangkaian proses pembuatan kebijakan (Yuliah, 2020). Dalam mengimplementasikan e-Government, Pemerintah Indonesia sudah mengeluarkan Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government serta diikuti oleh Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan e-Government dari Kementerian Kominfo (Indrayani, 2020). Peraturan tersebut merupakan bentuk manifestasi keseriusan pemerintah dalam menjalankan pemerintahan berbasis teknologi informasi (Yunita & Aprianto, 2018). Dengan berlakunya peraturan tersebut, setiap Pemprov yang dipimpin oleh Gubernur dan Pemerintah Kabupaten/Kota yang dipimpin oleh Bupati/Walikota dapat membuat keputusan sesuai dengan tugas serta kewenangannya untuk bisa menerapkan e-Government di daerahnya sehingga implementasi e-Government nantinya bisa dilaksanakan semua daerah di Indonesia dan menjadikannya kebijakan nasional. Berdasarkan Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government, terdapat enam tujuan strategis, sebagai berikut:

1. Melaksanakan pengembangan untuk sistem pelayanan yang andal, terpercaya, dan bisa diakses oleh masyarakat secara luas;
2. Melakukan penataan terhadap sistem manajemen dan proses kerja pemerintah maupun pemerintah daerah secara keseluruhan;

3. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal;
4. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi;
5. Mengembangkan kapasitas Sumber Daya Manusia baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah, disertai dengan meningkatkan e-literacy masyarakat; dan
6. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur.

Dengan kata lain, peraturan tersebut menjadi sebuah pedoman bagi pemerintah daerah dalam mengimplementasikan e-Government di daerahnya. Penerapan e-Government menghadirkan manajemen pengelolaan informasi yang terintegrasi sehingga dapat meningkatkan akuntabilitas dari penyelenggaraan pemerintah. Maka, sudah sewajarnya pemerintah daerah ikut terpacu dalam pelaksanaan e-Government sesuai dengan kebutuhan daerahnya dan mengembangkan gagasan tersebut ke dalam berbagai bentuk program kebijakan. 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). Pelayanan publik melalui internet tersebut bisa menjadi bentuk penerapan e-Government yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya (Zulhakim, 2012). 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 dan bisa menjadi ajang untuk melakukan evaluasi.

Pemerintah daerah yang tertarik dalam penerapan kebijakan e-Government adalah Provinsi Jateng melalui Peraturan Gubernur Jawa Tengah No. 45 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Jawa Tengah No. 15 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi dan Komunikasi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Berdasarkan peraturan tersebut, terdapat dua tuntutan dari masyarakat kepada pemerintah setempat yaitu pengadaan pelayanan publik yang terpercaya dan bisa diakses oleh seluruh masyarakat Jawa Tengah. Kedua, pemerintah harus menyediakan sebuah tempat untuk mewadahi pendapat masyarakat sebagai bentuk keikutsertaan mereka di dalam proses pengambilan kebijakan. Tuntutan-tuntutan tersebut dijawab oleh pemerintah setempat melalui penerapan e-Government, dimana pemerintah memanfaatkan kemajuan teknologi dan informasi guna mewujudkan pemerintahan yang lebih baik, meningkatkan layanan publik, dan menyalurkan informasi kepada publik.

Penerapan e-Government di Jateng tentunya didukung oleh setiap Organisasi Perangkat Daerah/ OPD di wilayah tersebut. Instansi yang ikut serta dalam menerapkan e-Government adalah Disdikbud Jawa Tengah. Organisasi yang bergerak dalam penyediaan pelayanan publik di bidang pendidikan dan kebudayaan tersebut

menerapkan e-Government melalui situs website resmi yaitu website Disdikbud ([pdkjateng.go.id](http://pdkjateng.go.id)). Kebijakan e-Government dituangkan melalui situs website tersebut yang memuat banyak informasi dan pelayanan publik seperti profil Disdikbud Jawa Tengah, pelayanan PPID, informasi terkait berita, website pendidikan SIADIK, pelayanan PPDB, pelayanan Laporgub, pelayanan BOS, informasi cabang Dinas Pendidikan, informasi mengenai UPT, informasi mengenai regulasi, dan pelayanan MONIKA. 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. Akan tetapi, penerapan e-Government di organisasi tersebut masih ditemui banyak permasalahan dan kendala (Puspa & Hariani, 2017).

Disdikbud Jawa Tengah juga membuka layanan informasi berbasis online dalam bidang pendidikan seperti adanya akun media sosial Twitter ([@pdkjateng](https://twitter.com/pdkjateng)), media sosial Instagram ([@pdkjateng](https://www.instagram.com/pdkjateng)), dan kanal pengaduan melalui laporgub (<https://laporgub.jatengprov.go.id/>). Dalam implementasi e-Government di bidang pendidikan, Disdikbud Jawa Tengah masih mengalami banyak hambatan yang

signifikan<sup>1</sup>. Berdasarkan hasil wawancara bersama Ulfah Olivia Madiana selaku Fungsional Pranata Humas Subbag Umum dan Kepegawaian, hambatan pelaksanaan e-Government meliputi masih kurangnya SDM yang memadai, terbatasnya sarana prasarana, serta belum adanya SOP yang jelas sehingga implementasi kebijakan belum maksimal. Maka, melalui penelitian ini, pelaksanaan website dan media sosial Disdikbud Jawa Tengah menjadi objek penelitian. Penelitian ini melakukan analisis terhadap penerapan website tersebut dan melihat sejauh mana penerapan e-Government yang sudah dijalankan oleh instansi tersebut. Penelitian juga menganalisis eksistensi media sosial Disdikbud dalam mendukung implementasi kebijakan e-Government di instansi ini sehingga peneliti memberikan judul penelitian yaitu “Analisis Implementasi Kebijakan dalam Layanan Pendidikan Berbasis e-Government di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah.”

## **1.2 Rumusan Masalah**

- 1.2.1 Bagaimana penerapan layanan pendidikan berbasis e-Government di Disdikbud Jawa Tengah dianalisis dengan teori implementasi kebijakan dari George C. Edwards III?
- 1.2.2 Bagaimana penerapan layanan pendidikan berbasis e-Government di Disdikbud Jawa Tengah dari perspektif masyarakat?

---

<sup>1</sup>Ulfah Olivia Madiana selaku Fungsional Pranata Humas Subbag Umum dan Kepegawaian.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1.3.1 Untuk mengetahui penerapan layanan pendidikan berbasis e-Government di Disdikbud Jawa Tengah jika dianalisis dari teori implementasi kebijakan George C. Edwards III.

1.3.2 Untuk mengetahui penerapan layanan pendidikan berbasis e-Government di Disdikbud Jawa Tengah jika dianalisis dari perspektif masyarakat.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### 1.4.1 Manfaat teoritis

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan bacaan guna meningkatkan pengetahuan terkait analisis penerapan layanan pendidikan berbasis e-Government di Jateng. Hasil penelitian diharapkan bisa memperkuat teori-teori mengenai hal serupa dan dapat digunakan sebagai sumber referensi oleh penulis lain yang melakukan penelitian serupa.

#### 1.4.2 Manfaat praktis

Hasil penelitian bisa memberikan informasi, sumber-sumber data, pengetahuan, serta pengalaman secara nyata bagi peneliti dan bagi masyarakat umum. Penelitian ini juga bisa menyediakan manfaat bagi civitas akademika FISIP Undip. Selain itu, penelitian ini mampu menyediakan pandangan baru mengenai penerapan e-

Government kepada Pemerintah Provinsi Jawa Tengah khususnya pada bidang pelayanan pendidikan yang dilaksanakan oleh dinas terkait

#### **1.4 Kerangka Teori**

Peneliti melaksanakan kajian terhadap hasil penelitian terdahulu yaitu penelitian terhadap implementasi e-Government diantaranya sebagai berikut:

Penelitian mengenai implementasi e-Gov di Indonesia pernah dilakukan oleh Wirawan (2020) dengan judul “Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia”. Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa penerapan e-Gov di Indonesia berdasarkan jumlah sudah mengalami kenaikan. Akan tetapi, berdasarkan kualitas belum cukup memadai. Hal tersebut dikarenakan penerapan e-Gov belum secara merata dilakukan pada seluruh wilayah di Indonesia dan dipandang hanya sebagai penyedia informasi statik saja. Terdapat beberapa hambatan dalam penerapan e-Gov di Indonesia khususnya untuk menyambut revolusi industri 4.0, yaitu masih kurangnya budaya dalam berbagi informasi, kurangnya budaya dokumentasi, adanya kelangkaan SDM yang cakap dibidang TI, belum tersedianya infrastruktur yang memadai, dan terbatasnya tempat untuk mengakses informasi.

Selain itu, ditemukan tiga permasalahan mendasar penerapan e-Gov ditingkat pemerintahan daerah yaitu pemaknaan penerapan e-Gov di setiap pemerintah daerah masih bersifat individualis. Kedua, penerapan website daerah belum didukung oleh



manajemen dan proses kerja yang efektif karena belum adanya peraturan, prosedur dan kurangnya SDM. Ketiga, banyak pemerintah daerah yang mengartikan penerapan E-Gov hanya semata-mata membuat situs web Pemda (Wirawan, 2020). Berkaitan dengan hal tersebut, terdapat penelitian yang dilakukan oleh Sofianto (2019), penelitian ini menganalisis mengenai penerapan e-Gov di Jawa Tengah. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah merupakan salah satu provinsi yang mempelopori implementasi e-Gov melalui Aplikasi Digital yang terintegrasi bernama Government Resources Management System dan dengan adanya aplikasi tersebut membuat Provinsi Jawa Tengah menjadi provinsi yang pertama kali menerapkan GRMS di Indonesia. Penerapan GRMS juga menjadi perwujudan reformasi birokrasi pada Pemerintah Jateng. Pada tahun 2018, Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau SPBE di Provinsi Jawa Tengah sebesar 2,64, dan pemerintah menargetkan pada tahun 2023 menjadi 3,24. Adapun dua upaya pokok untuk mencapainya yaitu direct services dan digitalisasi tata kelola pemerintahan. Aplikasi ini akan menyatukan data-data di internal birokrasi dalam sistem pengelolaan keuangan pemerintah sehingga akan mengurangi praktik korupsi. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah terus melakukan perbaikan dan menyiapkan sumber daya manusianya agar pelaksanaan GRMS semakin optimal.

Oleh sebab itu, sebagai pemerintah daerah yang mempelopori implementasi e-Gov, OPD Jawa Tengah juga ikut serta dalam hal tersebut. Dalam penelitiannya terdahulu, Puspa dan Hariani (2017) melakukan analisis terkait pengembangan e-Gov

di instansi Disdikbud Jawa Tengah. Penelitian tersebut berjudul “ANALISIS PENGEMBANGAN ELECTRONIC GOVERNMENT DI DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI JAWA TENGAH (Studi pada Website, Lumbung Data, Bio Sistem Online, dan Jateng Pintar, Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003)” dan menganalisis terkait hambatan dan faktor pendorong dalam mengembangkan e-Gov di instansi tersebut. Hasil dari penelitian ini adalah instansi tersebut sudah menyiapkan sarana untuk mengembangkan e-Gov melalui website [pdkjateng.go.id](http://pdkjateng.go.id). Website tersebut berguna untuk memberikan berbagai informasi mengenai layanan publik kepada masyarakat Jawa Tengah. Setiap bidang di Disdikbud Jawa Tengah memiliki email khusus yang digunakan untuk menyalurkan informasi, mengirimkan hasil laporan, mengirimkan surat, dan lainnya.

Instansi tersebut juga sudah mempersiapkan SDM yang cakap dan berkompeten dalam mengembangkan e-Gov melalui pembentukan Tim TIK. Tim ini memiliki tugas untuk mengelola jalannya e-Government melalui website dan berbagai macam aplikasi terkait. Sarana prasarana yang digunakan instansi tersebut juga dapat dikatakan baik meskipun terdapat beberapa yang rusak dan perlu untuk ditingkatkan. Terakhir, instansi tersebut melakukan sosialisasi terkait pelaksanaan e-Gov kepada pihak internal dan pihak eksternal (masyarakat). Sosialisasi terhadap pihak internal dilakukan melalui pelatihan TIK secara bertahap dan sosialisasi terhadap pihak eksternal dilakukan melalui pembagian brosur, pamflet, dan sarana multimedia learning center. Faktor pendorong dalam pengembangan e-Gov di instansi tersebut adalah adanya sosialisasi

baik di lingkungan internal maupun eksternal, pembentukan Tim TIK yang cakap, adanya kerja sama dengan stakeholders, dan perencanaan aplikasi lainnya. Adapun penghambat dalam implementasi e-Gov di instansi tersebut yaitu belum adanya peraturan lebih lanjut dari penerapan e-Gov di tingkat dinas, adanya tumpang tindih di kalangan pegawai, terbatasnya anggaran, dan adanya keterbatasan dalam infrastruktur pendukung.

Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government, implementasi e-Gov memiliki empat tingkatan yaitu persiapan, pematangan, pemantapan, dan pemanfaatan (Effendy & Subowo, 2018). Tingkat persiapan terdiri dari pembuatan sebuah situs yang memuat berbagai macam informasi, menyiapkan sumber daya manusia, menyiapkan infrastruktur dan sarana guna memudahkan akses, dan adanya sosialisasi mengenai situs tersebut. Tingkat pematangan terdiri dari pembuatan sebuah situs yang lebih interaktif kepada publik dan menciptakan hubungan yang baik dengan stakeholders. Tingkat pemantapan terdiri atas pembuatan laman transaksi untuk meningkatkan layanan publik dan pembuatan interoperabilitas dalam suatu aplikasi serta data dengan stakeholders. Tingkat pemanfaatan terdiri dari pembuatan aplikasi untuk melaksanakan pelayanan publik yang bersifat G2C, G2B, dan G2G yang terintegrasi. Penelitian dari Yunita dan Aprianto (2018), menunjukkan bahwasannya Direktorat E-Government Kemkominfo melakukan evaluasi implementasi e-Gov di Indonesia melalui Pemingkatan e-Government Indonesia (PeGI). Terdapat 543 website Pemda dan

dianalisis ke dalam model 4 tahapan E-Gov. Hasil pembagian tersebut menunjukkan bahwasannya 83 pemerintah daerah masih dalam tahap pertama (persiapan), 341 dalam tahap kedua (pematangan), 115 dalam tahap ketiga (pematapan), dan hanya 4 pemerintah daerah yang telah masuk ke dalam tahap keempat (pemanfaatan). Pada Provinsi Jawa Tengah sendiri terdapat 36 Pemda. Pembagian daerah tersebut dibagi menjadi 2 daerah yang masih dalam tahap persiapan, 15 daerah dalam tahap pematangan, 17 daerah dalam tahap pematapan, dan 2 daerah dalam tahap pemanfaatan.

Implementasi kebijakan yang bersifat inovasi bisa menjadi sarana penunjang pelayanan publik dan dibuktikan oleh penelitian sebelumnya dari Prasetyo dan Warsono (2017). Penelitian tersebut berjudul “Pengembangan E-Government di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Semarang”, dimana penulis meneliti mengenai sejauh mana pengembangan e-Gov diterapkan. Implementasi e-Gov di Disdikbud Kota Semarang merupakan bentuk inovasi untuk meningkatkan mutu serta kualitas pelayanan pendidikan di Kota Semarang melalui [disdik.semarangkota.go.id](http://disdik.semarangkota.go.id). Meskipun, website tersebut tidak bisa diakses ketika digunakan secara bersamaan dan masih kurangnya sumber daya manusia di instansi tersebut yang handal di bidang TI. Manfaat dari implementasi e-Gov juga dijelaskan oleh Nasrullah (2017) dalam penelitiannya yang berjudul “Implementasi Electronic Government Dalam Mewujudkan Good Governance dan Smart City (Studi Kasus: Pemerintah Kota Makassar)”. Implementasi e-Gov membawa beberapa keuntungan yaitu meningkatkan

kualitas pelayanan publik, dimana pelayanan bisa dilakukan secara efisien dan selama 24 jam. Pemanfaatan kemajuan teknologi membuat banyak hal dapat dilakukan secara online dan mengurangi penggunaan kertas. Informasi, database dan proses menyatu, dimana ketepatan data akan lebih baik, meminimalisir kesalahan biodata dan lainnya. Terakhir, proses dilaksanakan secara transparansi. Implementasi e-Gov ini sebagai bentuk usaha pemerintah dalam memanfaatkan kemajuan teknologi sekaligus dapat meningkatkan pemerintahan yang akuntabilitas, partisipatif, transparan, dan melaksanakan nilai-nilai *good governance* lainnya.

#### 1.5.1 Implementasi Kebijakan

Implementasi merupakan terjemahan dari kata "*implementation*", yang berasal dari "*to implement*". Menurut *Webster's Dictionary* dalam buku Tachjan (2006, p. 23), kata "*to implement*" memiliki tiga makna yaitu: (1) Membawa sebuah hasil, melengkapi, dan menyelesaikan. (2) Adanya ketersediaan sarana atau alat untuk melakukan sesuatu dan memberikan hasil yang bersifat praktis terhadap sesuatu. (3) Menyediakan atau melengkapi dengan alat. Implementasi secara etimologis adalah suatu aktivitas yang berhubungan dengan penyelesaian suatu pekerjaan dan menggunakan sarana (alat) untuk memperoleh sebuah hasil (Tachjan, 2006). Berhubungan dengan kebijakan publik, implementasi merupakan sebuah kegiatan untuk melaksanakan suatu keputusan yang sudah ditetapkan dengan menggunakan sarana (alat) guna mencapai tujuan kebijakan tersebut. Implementasi kebijakan merupakan tahapan yang sangat penting dalam struktur kebijakan, karena melalui

tahapan ini proses kebijakan secara keseluruhan dilaksanakan dan mempengaruhi tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan kebijakan tersebut (Mursalim, 2017). Adapun pandangan lain mengenai implementasi kebijakan dari Situmorang (2016, pp. 173-174).

“Implementasi kebijakan dipandang dalam pengertian yang luas merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan. Implementasi pada sisi yang lain merupakan fenomena yang kompleks yang mungkin dapat dipahami sebagai proses, keluaran (output) maupun sebagai hasil.”

#### 1.5.1.1 Teori Implementasi Kebijakan George C. Edwards III (1980)

Menurut George C. Edwards III, implementasi kebijakan adalah tahap pembuatan kebijakan antara pembentukan kebijakan dan konsekuensi-konsekuensi kebijakan bagi masyarakat yang dipengaruhinya (Situmorang, 2016). Terdapat dua pertanyaan utama yang diajukan oleh George C. Edwards III dalam meneliti tentang implementasi kebijakan yaitu (1) prasyarat apa yang diperlukan sehingga suatu implementasi kebijakan berhasil? (2) hambatan-hambatan utama apa yang mengakibatkan suatu implementasi gagal? (Situmorang, 2016). George C. Edwards menemukan empat aspek yang bisa menjawab dua pertanyaan utama tersebut. Berdasarkan teori George C. Edwards III dalam dalam Putri dan Sari (2022) mengutip

dari Winarno (2016:156), terdapat empat indikator dan sub indikator yang bisa mempengaruhi implementasi dari sebuah kebijakan yaitu:

#### 1. Komunikasi

Salah satu syarat yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan adalah komunikasi, dimana pelaksana kebijakan harus mengetahui apa yang akan mereka lakukan dan apa tujuan serta sasaran dari kebijakan tersebut. Jika pelaksana kebijakan berhasil untuk mencapai tujuan dan tepat kepada sasaran maka akan mengurangi resiko resistensi dari kelompok sasaran dan distorsi implementasi. Menurut George C. Edwards III pula, aspek komunikasi memiliki tiga sub indikator yang bisa menjadi acuan dalam menganalisis implementasi kebijakan, yaitu:

##### a) Transmisi

Para pelaksana kebijakan harus mengetahui dan menyadari bahwa keputusan telah diberlakukan dan perintah untuk melaksanakan kebijakan sudah dikeluarkan.

##### b) Kejelasan

Petunjuk pelaksanaan tidak hanya harus diterima oleh pelaksana kebijakan tetapi komunikasi kebijakan harus dilaksanakan dengan jelas.

c) Konsisten

Perintah-perintah dalam pelaksanaan kebijakan harus disampaikan secara konsisten dan jelas agar implementasi bisa berjalan dengan efektif.

2. Sumber daya

Pelaksana kebijakan yang kekurangan sumber daya yang memadai akan mempengaruhi keberhasilan implementasi. Meskipun, isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara tepat dan jelas. Sumber daya merupakan salah satu faktor terpenting dalam keberhasilan implementasi kebijakan dan sumber daya tersebut mencakup sumber daya manusia dan sumber daya finansial. Menurut George C. Edwards III pula, aspek sumber daya memiliki empat sub indikator yang bisa menjadi acuan dalam menganalisis implementasi kebijakan, yaitu:

a) Staf

Dalam pelaksanaan kebijakan, jumlah staf harus mencukupi dan bagaimana kemampuan para staf yang bersangkutan.

b) Wewenang

Wewenang yang bersifat efektif membutuhkan kerja sama antara para pelaksana kebijakan untuk bisa mencapai keberhasilan dalam implementasi kebijakan.



c) Informasi

Para pelaksana kebijakan harus mengetahui tentang bagaimana mereka harus melaksanakan kebijakan tersebut sehingga harus disertai dengan petunjuk-petunjuk implementasi kebijakan.

d) Fasilitas

Staf yang memadai harus didukung pula dengan fasilitas dan perlengkapan yang memadai.

3. Disposisi

Watak dan karakteristik yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan seperti komitmen, sifat demokratis, kejujuran. Pelaksana kebijakan yang memiliki disposisi baik akan cenderung menerapkan kebijakan dengan baik sesuai dengan apa yang direncanakan. Sedangkan, apabila pelaksana kebijakan memiliki disposisi yang kurang baik akan cenderung mengurangi keberhasilan implementasi. Menurut George C. Edwards III pula, aspek disposisi memiliki dua sub indikator yang bisa menjadi acuan dalam menganalisis implementasi kebijakan, yaitu:

a) Pengangkatan birokrasi

Pertimbangan-pertimbangan politik dalam pengangkatan pejabat tinggi akan menghambat implementasi kebijakan yang efektif. Maksudnya adalah apabila pengangkatan pejabat tersebut dengan tujuan lain untuk menampung kelompok tertentu maka akan berakibat hancurnya kebijakan.

b) Insentif

Salah satu teknik yang disarankan untuk mengatasi kecenderungan para pelaksana kebijakan adalah dengan memanipulasi insentif-insentif. Dengan cara menambah keuntungan-keuntungan atau biaya tertentu dimungkinkan mampu mendorong para pelaksana kebijakan untuk melaksanakan perintah dengan baik.

4. Struktur Birokrasi

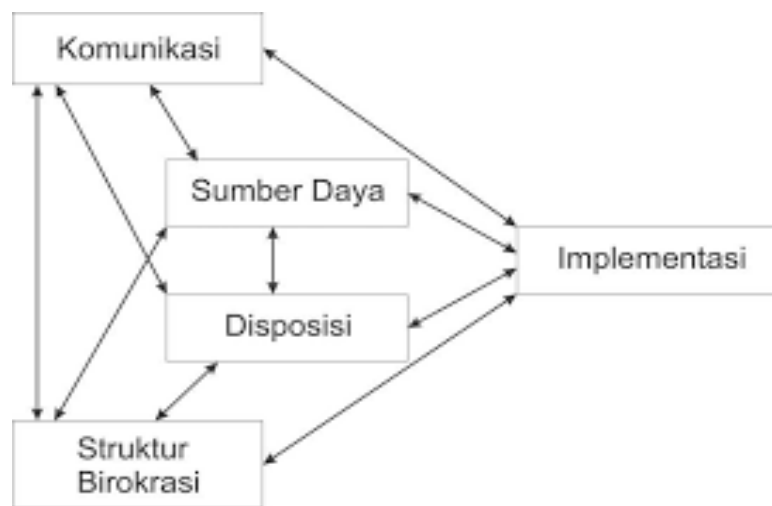
Struktur birokrasi merupakan organisasi yang bertugas dalam menerapkan kebijakan dan memiliki pengaruh yang cukup besar dalam keberhasilannya. Aspek penting dari sebuah organisasi adalah adanya *standard operating procedures* atau SOP. Adanya SOP menjadi sebuah dasar pedoman bagi organisasi dalam melakukan tindakan dan mengimplementasikan sebuah kebijakan. Struktur organisasi yang terlalu panjang bisa mempengaruhi keberhasilan implementasi, karena struktur tersebut cenderung melemahkan pengawasan dan prosedurnya yang terlalu rumit. Menurut George C. Edwards III pula, aspek struktur birokrasi memiliki dua sub indikator yang bisa menjadi acuan dalam menganalisis implementasi kebijakan, yaitu:

a) SOP (Standar Operasional Prosedur)

SOP sebagai tanggapan internal terhadap waktu yang terbatas dan sumber-sumber dari para pelaksana kebijakan serta keinginan untuk keseragaman dalam bekerja sama organisasi-organisasi yang luas dan tersebar luas.

b) Fragmentasi

Fragmentasi disebabkan oleh adanya tekanan-tekanan dari luar unit-unit birokrasi dan sifat tindakan yang mempengaruhi organisasi birokrasi pemerintah.



Teori Implementasi Kebijakan George C. Edwards III

Sumber: *Edwards III* dikutip dari Subarsono (2012, p. 91)

Empat aspek tersebut memiliki pengaruhnya masing-masing dan saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya sehingga bisa mempengaruhi jalannya implementasi kebijakan. Aspek tersebut apabila dipenuhi dengan baik akan membantu implementasi, tetapi apabila tidak dipenuhi dengan baik akan menghambat implementasi kebijakan. Dalam memahami suatu implementasi kebijakan perlu menyederhanakan dan untuk menyederhanakan perlu merinci penjelasan-penjelasan tentang implementasi dalam komponen-komponen utama (Situmorang, 2016). Maka

dari itu, implementasi kebijakan membutuhkan banyak hubungan dari berbagai macam aspek dan menjadi proses yang dinamis sehingga tidak terdapat aspek tunggal.

Adapun penelitian dari Indah dan Hariyanti (2018) yang berjudul “Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik pada Dinas Kominfo Kota Tasikmalaya”. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teori implementasi kebijakan dari George C. Edwards III untuk menganalisis penerapan keterbukaan informasi publik di Kota Tasikmalaya. Hasil penelitiannya yaitu: (1) komunikasi antara perumus kebijakan dengan pelaksana kebijakan sudah cukup baik dan komunikasi antara pelaksana kebijakan dengan media lokal di Kota Tasikmalaya juga sudah cukup baik. Akan tetapi, komunikasi antara pelaksana kebijakan dengan masyarakat dalam menyebarluaskan informasi belum tercukupi dengan baik. (2) jumlah sumber daya manusia yang menjalankan kebijakan ini belum tercukupi dengan baik dan sumber daya manusia tersebut belum sepenuhnya menjalankan kewajiban mereka dengan baik. (3) aspek disposisi dalam penerapan kebijakan ini cukup berpengaruh dengan baik. Seksi pelayanan informasi publik selaku pelaksana kebijakan tersebut sudah menjalankan tugasnya dengan cukup baik. Pelaksana kebijakan mempunyai perilaku yang bisa meningkatkan keberhasilan implementasi kebijakan. (4) Penerapan SOP dan koordinasi antar pelaksana kebijakan sudah cukup baik sehingga meningkatkan keberhasilan implementasi kebijakan tersebut. Simpulannya adalah implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik di Kota Tasikmalaya yang dikaji

menggunakan teori George C. Edwards III sudah berjalan cukup baik. Meskipun, masih terdapat beberapa hambatan dari segi sumber daya manusia.

Terakhir, penelitian terdahulu dari Adim, Rochmawati, & Apriyanto (2020) menjelaskan implementasi kebijakan tentang standar nasional pendidikan madrasah di Kabupaten Kubu Raya. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teori implementasi kebijakan dari George C. Edwards III dan hasil penelitiannya adalah semua aspek masih belum terpenuhi dengan baik. Simpulannya adalah keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat aspek tersebut dan tidak bisa disimpulkan hanya dari aspek tunggal. Setiap aspek memiliki pengaruhnya masing-masing.

#### 1.5.1.2 Teori Implementasi Kebijakan Merilee S. Grindle (1980)

Menurut pandangan Merilee S. Grindle dalam Subarsono (2012, p. 93) yang menyatakan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh dua aspek besar yaitu isi kebijakan dan lingkungan implementasi. Adapun indikator-indikator yang digunakan dalam setiap aspeknya untuk melihat implementasi kebijakan, yaitu:

1. Indikator aspek isi berisi mengenai apakah kepentingan-kepentingan dari kelompok sasaran sudah termuat di program kebijakan, jenis manfaat apa yang diterima oleh kelompok sasaran, perubahan apa yang hendak dicapai dari kebijakan tersebut, apakah program dari kebijakan tersebut sudah tepat, apakah kebijakan tersebut sudah menjelaskan pelaksana program

(implementator) secara detail, dan apakah implementasi program tersebut sudah ditopang oleh sumber daya yang layak.

2. Indikator aspek lingkungan berisi mengenai kekuasaan, kepentingan, dan strategi yang dimiliki oleh aktor penerapan kebijakan, bagaimana perilaku lembaga dan pemerintah yang sedang berkuasa, dan tingkat kepatuhan serta daya tanggap kelompok sasaran.

Pada dasarnya memang implementasi kebijakan dipengaruhi oleh beberapa aspek. Dalam teori ini, implementasi dapat dianalisis melalui dua aspek yaitu bagaimana isi yang termuat dalam kebijakan dan bagaimana lingkungan sekitar bisa menjadi faktor pendukung bagi keberhasilan program kebijakan. Setiap indikator aspek memiliki pengaruhnya masing-masing dan tidak bisa hanya satu aspek yang menjadi penentu keberhasilan, contohnya sumber daya manusia yang berperan sebagai implementator. Implementator kebijakan yang mempunyai pemahaman cukup mengenai pelaksanaan program akan menjalankan peran dan fungsinya sesuai dengan arahan sehingga dapat meningkatkan keberhasilan implementasi (Sopah, Kusumawati, & Wahyudi, 2020). Teori ini cenderung memanasifestasikan sebuah hasil analisis implementasi kebijakan kearah dampak apa yang terjadi akibat implementasi kebijakan bagi kelompok sasaran dan bagaimana kelompok sasaran mengalami perubahan serta menerima kebijakan ini.

### 1.5.1.3 Teori Implementasi Kebijakan Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier (1983)

Menurut Mazmanian dan Sabatier dalam Subarsono (2012, pp. 94-99), keberhasilan suatu implementasi kebijakan dipengaruhi oleh tiga aspek yaitu karakteristik dari masalah, karakteristik kebijakan, dan aspek lingkungan. Setiap aspek dalam teori ini juga terdiri atas beberapa indikator sehingga analisis implementasi kebijakan bisa dijabarkan menjadi lebih luas. Indikator-indikator tersebut terdiri atas:

1. Pokok indikator karakteristik masalah berisi mengenai sulit atau tidaknya menangani permasalahan kebijakan. Indikator-indikator tersebut seperti tingkat kesulitan teknis dari permasalahan kebijakan, tingkat keberagaman dari kelompok sasaran, proporsi kelompok sasaran atas total penduduk, dan perubahan apa yang diinginkan dari implementasi kebijakan.
2. Karakteristik kebijakan berisi mengenai isi kebijakan, apakah kebijakan tersebut sudah terbukti secara teoritis, seberapa besar alokasi anggaran dana untuk implementasi kebijakan, bagaimana keterhubungan dan dukungan antar lembaga pelaksana, kejelasan dan konsistensi peraturan yang dilaksanakan lembaga pelaksana, komitmen lembaga pelaksana atas tujuan kebijakan, dan seberapa besar ketersediaan akses bagi kelompok-kelompok eksternal untuk bisa berpartisipasi dalam pelaksanaan implementasi kebijakan.

3. Aspek lingkungan berisi mengenai kondisi sosial dan ekonomi masyarakat serta tingkat kemajuan teknologi, adanya dukungan masyarakat terhadap kebijakan, sikap dari kelompok pemilih, tingkat komitmen dan ketrampilan dari para implementator serta lembaga pelaksana kebijakan.

Mazmanian dan Sabatier menegaskan bahwa implementasi kebijakan adalah mewujudkan suatu putusan kebijakan yang mempunyai legalitas hukum sehingga bisa berbentuk undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan eksekutif, dan lainnya dalam bentuk program-program kerja yang merujuk pada suatu masalah yang akan diatasi oleh kebijakan tersebut (Purwanti, Irawati, Adiwisastra, & Bekt, 2019). Hasil analisis menunjukkan tentang implementasi kebijakan menjadi dasar atas pelaksanaan evaluasi. Menurut teori ini pula, implementasi berfungsi untuk mengubah capaian kebijakan ke dalam bentuk-bentuk nyata melalui program kegiatan yang akan dilaksanakan sehingga tujuan kebijakan akan tercapai sedangkan implementasi bertujuan untuk mewujudkan perubahan yang diinginkan dan mengatasi permasalahan yang dimuat oleh suatu kebijakan. Maka dari itu, kebijakan dibuat untuk mengintervensi peri kehidupan publik, maka implementasi adalah bentuk nyata dari tindakan intervensi tersebut (Purwanti, Irawati, Adiwisastra, & Bekt, 2019).



#### 1.5.1.4 Teori Implementasi Kebijakan G. Shabbir Cheema dan Dennis A. Rondinelli (1983)

Menurut pandangan Cheema dan Rondinelli dalam Subarsono (2012, p. 101), keberhasilan implementasi program-program kebijakan yang dilaksanakan oleh pemerintah dipengaruhi oleh empat kelompok aspek yaitu:

(1) Kondisi lingkungan berisi mengenai tipe sistem politik, struktur pembangunan kebijakan, struktur politik lokal, permasalahan sumber daya, struktur sosial dan budaya, bagaimana keterlibatan kelompok sasaran atau penerima program, dan ketersediaan infrastruktur fisik yang layak.

(2) Hubungan antar organisasi atau lembaga berisi mengenai konsistensi dan kejelasan sasaran program, pembagian peran antar organisasi, standarisasi prosedur (perencanaan, anggaran, implementasi, dan evaluasi), ketepatan dan kualitas komunikasi antar organisasi, dan keefektivitasan jejaring untuk mendukung program kebijakan.

(3) Sumber daya organisasi guna implementasi program berisi mengenai adanya kontrol terhadap sumber anggaran dana, keseimbangan pembagian antara anggaran dana dengan program, ketepatan pengalokasian anggaran, dukungan pemimpin politik lokal, dan komitmen dari birokrasi.

(4) Karakteristik dan kapabilitas organisasi pelaksana berisi mengenai ketrampilan petugas (teknis, manajerial, dan politis), kemampuan untuk

melaksanakan koordinasi dan mengintegrasikan keputusan, dukungan dan sumber daya politik dari organisasi, sifat komunikasi di internal organisasi, hubungan yang baik antara organisasi dengan kelompok sasaran, hubungan yang baik antara organisasi dengan pihak di luar pemerintah dan organisasi non pemerintahan, kualitas pemimpin organisasi yang bersangkutan, adanya komitmen petugas terhadap program kebijakan, dan kedudukan organisasi dalam struktur hierarki sistem administrasi.

Dalam teori ini, analisis implementasi kebijakan cenderung menghasilkan temuan mengenai sebaik apa kinerja yang diterapkan dan dampak apa yang ditimbulkan. Temuan bisa berupa sejauh mana kebijakan bisa menangani permasalahan yang dimuat, sejauh mana kebijakan bisa memenuhi target yang sudah ditetapkan dan mencapai tujuan, ada atau tidaknya perubahan dalam kapabilitas administrasi pada institusi tingkat lokal, dan berbagai macam hasil lainnya. Teori ini memiliki fokus lebih detail untuk menganalisis bagaimana karakteristik dan kemampuan sebuah organisasi dalam menjalankan kebijakan melalui berbagai macam indikator yang tersedia.

#### 1.5.1.5 Teori Implementasi Kebijakan David L. Weimer dan Aidan R. Vining (1999)

Menurut Weimer dan Vining dalam Subarsono (2012, p. 103), terdapat tiga aspek yang mempengaruhi hasil implementasi kebijakan yaitu logika kebijakan, lingkungan tempat kebijakan dioperasikan, dan kemampuan implementor kebijakan. Aspek pertama atau logika kebijakan menjelaskan bahwa isi dari suatu kebijakan harus

masuk akal dan didukung oleh alasan-alasan teoritis. Isi kebijakan juga harus didasarkan atas logika berpikir dan hipotesis sehingga dengan adanya implementasi kebijakan akan menjawab permasalahan-permasalahan yang ingin diselesaikan. Aspek lingkungan dalam teori ini adalah kondisi lingkungan sosial, politik, ekonomi, fisik, dan lainnya. Hal tersebut dikarenakan kebijakan tidak serta merta bisa diterapkan di semua wilayah, dengan kata lain suatu kebijakan bisa berhasil di wilayah satu tetapi bisa gagal di wilayah lainnya. Aspek kemampuan pelaksana kebijakan menjelaskan mengenai sejauh mana kompetensi yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan dan ketrampilan mereka juga mempengaruhi tingkat keberhasilan implementasi kebijakan.

Peneliti melakukan analisis implementasi kebijakan e-Government di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah menggunakan teori implementasi kebijakan dari George C. Edwards III (1980). Alasannya karena mempertimbangkan hasil wawancara dengan para narasumber dimana mereka mengatakan bahwa hambatan penerapan e-Government adalah kurangnya sumber daya yang memadai, kurangnya sarana prasarana, dan ketidakjelasan SOP dalam pelaksanaan kebijakan ini. Berdasarkan ketiga hambatan tersebut, teori implementasi kebijakan dari George C. Edwards III paling memenuhi kriteria untuk menjadi teori analisis. Dalam aspek sumber daya, peneliti bisa menganalisis penerapan e-Government dan mengetahui bagaimana keadaan sumber daya serta sarana prasarana yang dimiliki oleh instansi tersebut untuk menunjang implementasi e-Government. Dalam aspek struktur birokrasi, peneliti bisa mencari tahu alasan dari ketidakjelasan SOP dalam

implementasi e-Government di instansi tersebut. Selain itu, teori implementasi kebijakan dari George C. Edwards memiliki aspek yang lengkap serta keterkaitan antara satu dengan yang lainnya. Sehingga pelaksanaan analisis terkait penerapan e-Government di instansi tersebut bisa lebih komprehensif dan menghasilkan jawaban yang detail.

## 1.5.2 e-Government

### 1.5.2.1 Pengertian e-Government

Menurut Pemerintah New Zealand dalam buku Indrajit (2016, p. 5), menyatakan bahwa:

*“e-Government is a way for governments to use the new technologies to provide people with more convenient access to government information and services, to improve the quality of the services and to provide greater opportunities to participate in our democratic institutions and processes.”* Dengan adanya e-Government berarti memberikan cara baru bagi pemerintah untuk memberikan informasi, pelayanan, dan akses yang lebih baik kepada masyarakatnya melalui kemajuan teknologi. Penerapan e-Government juga bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik, menciptakan pemerintahan yang lebih akuntabel dan transparan, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan kesempatan bagi masyarakat umum untuk berkontribusi dalam jalannya sebuah negara.

### 1.5.2.2 Elemen utama e-Government

Berdasarkan hasil penelitian dari Harvard JFK School of Government dalam buku Indrajit (2016, pp. 11-12) ditemukan tiga elemen utama dalam menerapkan e-Government, yaitu:

1. Adanya support atau dukungan.

Salah satu elemen utama dalam menerapkan e-Government adalah adanya support dan keinginan dari pemerintah dan pejabat publik selaku pelaksana kebijakan. Pemerintah harus memahami dengan benar konsep e-Government dan tidak asal-asalan dalam menerapkan kebijakan ini. Adanya “political will” dari pemerintah sangat mempengaruhi jalannya penerapan e-Government di suatu negara. Dukungan pemerintah atas penerapan e-Gov bisa disalurkan melalui berbagai macam cara seperti adanya kesepakatan bersama dan konsep yang sama dalam menjalankan konsep e-Government, pengadaan sumber daya yang cukup di setiap jajaran pemerintahan, adanya pengadaan infrastruktur yang memadai, dan pengadaan sosialisasi terkait penerapan e-Government kepada seluruh jajaran pemerintahan maupun masyarakat.

2. Adanya capacity atau kapasitas.

Pemerintah sebagai pelaksana kebijakan harus mampu dalam mewujudkan tujuan-tujuan dilaksanakannya e-Government. Dalam memenuhi elemen ini, pemerintah setidaknya harus memenuhi tiga syarat yaitu pengadaan sumber daya yang memadai khususnya sumber daya keuangan, pengadaan infrastruktur

IT yang memadai karena hal tersebut sangat mempengaruhi jalannya e-Government, dan pengadaan sumber daya manusia yang handal serta berkompeten untuk menerapkan e-Government.

3. Adanya value atau nilai.

Elemen ketiga ini lebih mengarah kepada masyarakat dan kelompok sasaran e-Government, dimana penerapan e-Government harus memberikan nilai dan keuntungan bagi mereka. Pemerintah seharusnya melakukan riset kepada masyarakat terkait apa yang mereka butuhkan dan selanjutnya bisa diimplementasikan melalui aplikasi berbasis e-Government. Dalam hal ini, pemerintah harus mengetahui apa kebutuhan masyarakat kemudian bisa memberikan solusi melalui e-Government dan masyarakat bisa menerima keuntungan dari penerapan konsep tersebut.

#### 1.5.2.3 Manfaat e-Government

Menurut Al Gore dan Tony Blair dalam Indrajit (2006, p. 8) manfaat dari implementasi e-Gov yaitu: (1) Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada seluruh masyarakat dan stakeholdernya untuk mewujudkan kinerja yang efektif. (2) Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas dari penyelenggaraan pemerintahan sekaligus menerapkan konsep good governance. (3) Mengurangi biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya. (4) Memberikan peluang kepada pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui hubungannya dengan pihak berkepentingan

lainnya. (5) Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat menjawab permasalahan dengan cepat dan mengikuti perubahan global. (6) Memberdayakan masyarakat dan stakeholder lainnya sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan keputusan di berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

#### 1.5.2.4 Model e-Government

Terdapat empat model dalam menerapkan e-Government, yaitu:

1. Government to Citizens (G2C)

Model ini merupakan aplikasi e-Government, dimana pemerintah menggunakan teknologi informasi yang bertujuan untuk membangun dan memperbaiki interaksi dengan masyarakatnya. Pemerintah menggunakan model ini untuk membangun komunikasi yang baik dengan masyarakatnya melalui website atau kanal akses yang bermacam-macam. Manfaat diterapkannya model ini adalah mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi dan menjangkau pemerintahan setempat sehingga bisa memenuhi kebutuhan pelayanan mereka.

2. Government to Business (G2B)

Pemerintah memiliki tugas untuk menaungi barang publik dan membuat peraturan-peraturan mengenai bisnis yang dijalankan oleh masyarakatnya. Pemerintah juga memiliki tugas untuk menciptakan lingkungan bisnis yang stabil guna menggerakkan sektor perekonomian. Sektor bisnis membutuhkan pemerintah dalam menjalankan bisnisnya seperti informasi perizinan, izin

membuka usaha dagang, dan data-data lainnya. Dengan kata lain bahwasannya sektor bisnis membutuhkan hubungan yang baik dengan pemerintah untuk mendapatkan hak dan kewajiban mereka selaku organisasi yang berorientasi keuntungan. Adanya G2B akan mempermudah jalannya bisnis dan roda perekonomian sekaligus bisa menguntungkan pemerintah nantinya.

### 3. Government to Governments (G2G)

Globalisasi menuntut negara-negara untuk saling berhubungan dan berinteraksi lebih besar. Hubungan pemerintah satu dengan pemerintah lainnya dapat bersifat diplomatis dan bisa memperlancar kerja sama antar negara sekaligus antar komunitas di negara tersebut. Terjalannya hubungan antar pemerintah dengan pemerintah lainnya juga untuk menjalankan proses administrasi perdagangan, politik, proses hubungan sosial dan budaya, dan lainnya.

### 4. Government to Employees (G2E)

Aplikasi e-Government juga diterapkan untuk meningkatkan performa dan kesejahteraan dari para pegawai pemerintahan yang bekerja di lembaga pemerintahan. G2E bisa diwujudkan melalui mekanisme promosi pegawai dan pengembangan karir pegawai, aplikasi pengelolaan tunjangan bagi pegawai pemerintahan, mekanisme asuransi kesehatan dan pendidikan bagi pegawai pemerintahan, dan aplikasi perencanaan finansial seperti dana pensiun.

Adapun penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Parsaorantau, Pasoreh, dan Rondonuwu (2017) yang berjudul “Implementasi teknologi informasi dan komunikasi

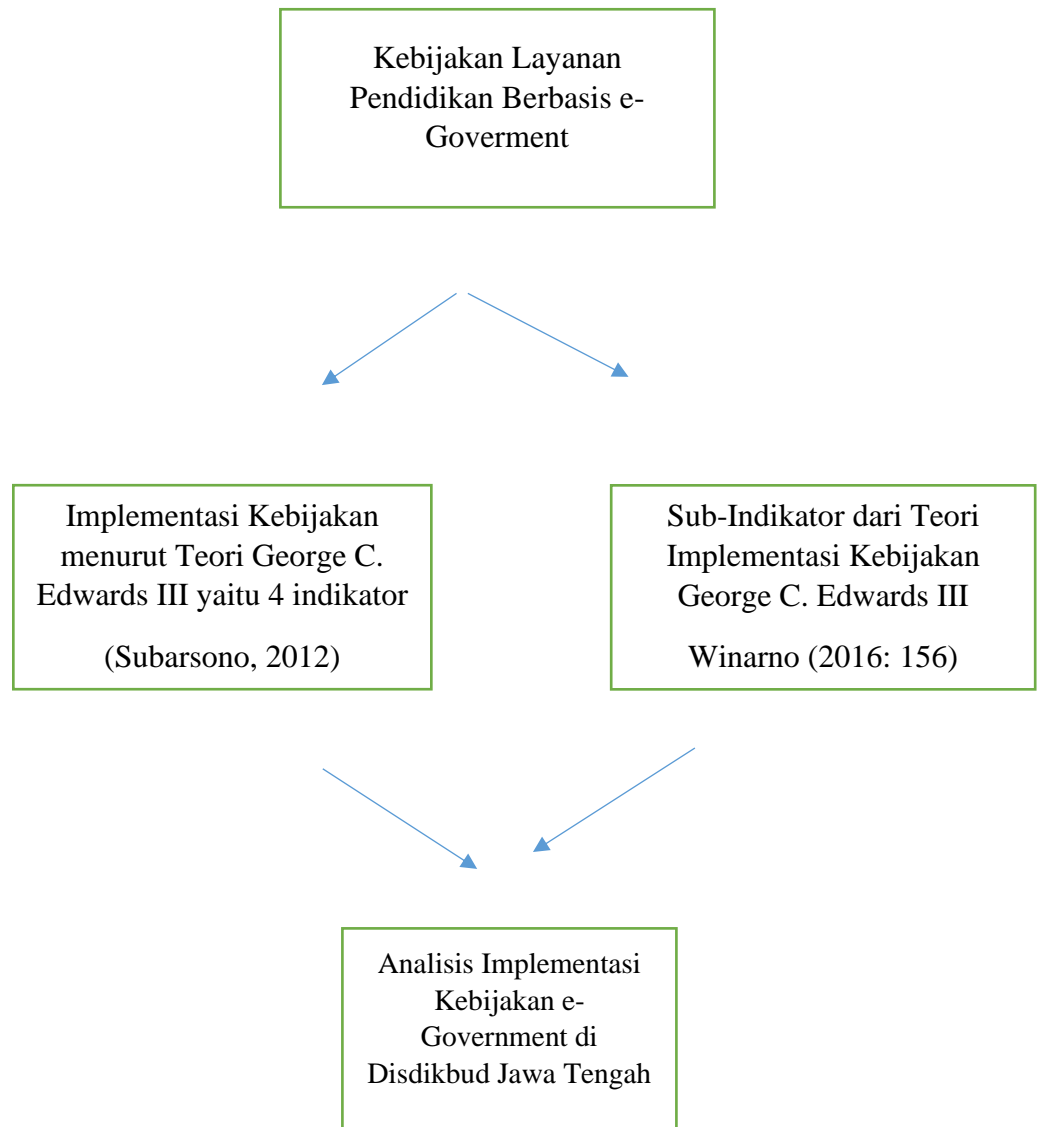


(Studi tentang web e-government di Kominfo Kota Manado)” menunjukkan bahwasannya terdapat manfaat dari penerapan e-Government yaitu memberikan informasi dan pelayanan yang lebih efisien dan efektif, menciptakan pemerintahan yang lebih demokratis, mempermudah masyarakat untuk mendapatkan informasi, mempermudah pemerintah untuk menyalurkan informasi dan melakukan pendataan, mempermudah masyarakat untuk melapor, meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pemerintah, serta memperbaiki dan meningkatkan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat.

Dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwasannya e-Government merupakan suatu cara bagi pemerintah untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat melalui teknologi informasi dan internet. Adanya e-Government akan mewujudkan pemerintahan yang akuntabel, transparan, demokratis, dan partisipatif. Terlebih lagi, e-Government bisa meningkatkan hubungan yang baik antara pemerintah dengan stakeholdernya. Dalam mewujudkan penerapan e-Government yang berhasil perlu adanya dukungan-dukungan dari pemerintah selaku pelaksana kebijakan dan masyarakat selaku konsumen, ada nilai dan tujuan yang diusung oleh pemerintah, dan adanya kapasitas yang cukup dari pemerintah. Dengan demikian, penerapan e-Government berbanding lurus dengan perwujudan tata kelola pemerintahan yang baik atau biasa dikenal dengan istilah *good governance*. Tata kelola pemerintahan yang baik akan mendorong penyelenggaraan pemerintah ke arah partisipatif, akuntabilitas, kolaboratif, dan transparansi.

## 1.6 Operasionalisasi Konsep

### 1.6.1 Kerangka Pemikiran



### 1.6.2 Kerangka Konseptual

Implementasi kebijakan merupakan tahapan strategis dalam struktur kebijakan. Pada tahapan ini seluruh proses kebijakan dilaksanakan dan nantinya akan mempengaruhi hasil dari tingkat keberhasilan kebijakan tersebut. Dalam menerapkan suatu kebijakan tentunya instansi pemerintah terkait memiliki tujuan yang ingin dicapai dan akan melakukan upaya-upaya guna mencapai tujuan tersebut. Kebijakan e-Government atau *electronic government* merupakan salah satu kebijakan yang dihadirkan dengan berbagai macam tujuan dan manfaat. Penerapan e-Gov dalam sistem pemerintahan bisa meningkatkan standar pelayanan, melaksanakan pelayanan secara online dan meningkatkan efisiensi, mewujudkan pemerintahan yang transparan, menjalin komunikasi antara pemerintah dengan stakeholder lainnya, dan berbagai macam manfaat lainnya. Penerapan e-Government terus berkembang di pemerintahan Indonesia baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Adanya peraturan melalui Inpres menjadi awal penerapan e-Gov di Indonesia. Pemerintah pusat juga mengajak seluruh pemerintah daerah untuk melaksanakan e-Government pada penyelenggaraan rumah tangga mereka. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah menjadi salah satu daerah pelopor yang menerapkan e-Government. Organisasi Perangkat Daerah yang berada di pemerintahan Jawa Tengah turut mengambil peran dalam penyelenggaraan e-Government.

Website pelayanan pendidikan merupakan salah satu penerapan e-Government di OPD Jawa Tengah. Layanan pendidikan berbasis e-Government tersebut dikelola

oleh Disdikbud Jawa Tengah. Layanan pendidikan yang berbentuk website tersebut berisi tentang berbagai macam informasi pendidikan seperti informasi tenaga pendidik, peserta didik, izin pendirian dan izin penutupan sekolah, informasi kurikulum, laman aduan laporgub, dan lainnya. Adanya website tersebut membantu instansi terkait dalam melakukan pendataan dan mendapatkan informasi dari kelompok sasaran kebijakan tersebut. Berdasarkan teori implementasi kebijakan dari George C. Edwards III terdapat empat aspek dalam melihat keberhasilan sebuah implementasi. Setiap aspek memiliki peran dan pengaruhnya masing-masing dalam melihat keberhasilan sebuah implementasi. Diperlukan banyak informasi dari setiap aspek kemudian dilakukan analisis melalui sub-indikator dalam setiap aspek untuk membuktikan bagaimana implementasi e-Government diterapkan. Maka dalam penelitian ini akan membahas mengenai seberapa jauh implementasi layanan pendidikan berbasis e-Government dan bagaimana hambatan bisa menyertainya. Penelitian ini juga akan membahas mengenai solusi-solusi yang bisa diterapkan untuk mengatasi hambatan dan permasalahan. Selain itu, memberikan temuan baru dan sudut pandang baru dalam menerapkan e-Government di instansi tersebut.

### **1.7 Argumen Penelitian**

Berdasarkan teori implementasi kebijakan dari George C. Edwards III dan hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan e-Government di Disdikbud Jawa Tengah belum cukup berhasil untuk dilaksanakan. Hal tersebut dibuktikan dengan belum adanya SOP yang secara khusus mengatur tentang implementasi e-

Government. Belum adanya prosedur tersebut, membuat aspek komunikasi, aspek struktur birokrasi, aspek sumber daya, dan aspek disposisi menjadi terganggu dan implementasi belum berjalan dengan maksimal. Selain itu, Disdikbud Jawa Tengah masih mengalami hambatan yang berarti seperti kurangnya sumber daya manusia baik dari segi jumlah maupun kualitasnya. Disdikbud Jawa Tengah juga belum menyiapkan anggaran dana yang tergolong cukup banyak untuk bisa melaksanakan kebijakan ini melalui pengadaan fasilitas yang memadai. Dalam aspek disposisi, Disdikbud Jawa Tengah belum menunjukkan komitmennya karena belum adanya petunjuk pelaksanaan yang secara jelas mengatur implementasi e-Government meskipun sudah dibentuk Tim PPID sebagai pelaksana kebijakan. Dari sisi masyarakat, mereka sebagai penerima layanan tersebut sudah merasa cukup terbantu dengan kehadiran media sosial dan website laporgub meskipun masih terdapat banyak catatan yang perlu dievaluasi kembali. Dengan demikian, penerapan kebijakan e-Government di Disdikbud Jawa Tengah belum tergolong baik dan masih mempunyai banyak hambatan yang berarti. Akan tetapi, memang Disdikbud Jawa Tengah secara garis besar sudah menyadari hambatan tersebut dan perlu untuk mengevaluasi serta mencari cara dalam menanggulangnya.

### **1.8 Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif merupakan metode penelitian yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah daripada melihat permasalahan untuk penelitian generalisasi

(Siyoto & Sodik, 2015). Sugiyono (2013, p. 8), penelitian kualitatif memandang kenyataan sosial sebagai sesuatu yang holistik, kompleks, penuh makna, dan hubungan gejala bersifat interaktif. Sehingga hubungan antar aspeknya saling mempengaruhi dan tidak memiliki aspek tunggal. Menurut Sardar dalam buku Siyoto dan Sodik (2015, p. 29), menjelaskan bahwa kehadiran peneliti sangat penting dalam penelitian kualitatif karena segala sesuatu akan bergantung pada kedudukan peneliti tersebut. Peneliti memiliki kedudukan sebagai instrumen penelitian yang utama (Moleong, 2007).

#### 1.8.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah tipe penelitian yang mencoba memberikan gambaran atas suatu fenomena atau subjek penelitian (FISIP Undip, 2020). Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk mempelajari dan menginterpretasikan tentang suatu fenomena atau kenyataan sosial secara apa adanya, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah aspek yang berkaitan dengan masalah dan unit yang diteliti (Zellatifanny & Mudjiyanto, 2018). Menurut Mayer dan Greenwood dalam Zellatifanny & Mudjiyanto (2018, p. 85), tipe penelitian deskriptif kualitatif melibatkan proses konseptualisasi dan menghasilkan pembentukan skema-skema klasifikasi. Maka dari itu, penulis menggunakan tipe penelitian deskriptif dan melaksanakan pemecahan masalah dengan cara menggambarkan realitas objek penelitian berdasarkan data dan fakta secara apa adanya. Setelah itu, data dan fakta dianalisis menggunakan cara deskriptif dan dapat ditarik sebuah kesimpulan.

### 1.8.2 Situs Penelitian

Tempat dalam penelitian ini adalah Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah yang beralamat di Jalan Pemuda No.134, Sekayu, Kecamatan Semarang Tengah, Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah 50132.

Pemilihan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah sebagai tempat penelitian karena instansi ini menjadi salah satu OPD Jawa Tengah yang menerapkan e-Government di bidang pelayanan pendidikan. Berdasarkan hasil penelitian-penelitian sebelumnya, instansi ini masih banyak mengalami hambatan dalam menerapkan e-Government. Dengan demikian, situs penelitian dalam riset ini adalah Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah untuk mengetahui implementasi layanan pendidikan berbasis e-Government.

### 1.8.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian menurut Arikunto (2016, p. 26) adalah memberi batasan subjek riset sebagai benda, hal, atau orang tempat data untuk aspek penelitian melekat dan yang dipermasalahkan. Dalam menjalankan sebuah penelitian, subjek memiliki kedudukan yang strategis karena pada subjek tersebutlah terdapat data tentang aspek yang diteliti. Dengan demikian, subjek merupakan individu, benda, atau hal yang mengenainya dapat diperoleh sebuah informasi dan data. Subjek penelitian pada riset ini yaitu narasumber dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah

khususnya yang mengelola penerapan e-Government seperti Tim PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi).

#### 1.8.4 Jenis Data

Penelitian kualitatif menggunakan data berupa: teks, kata-kata tertulis, frasa-frasa atau simbol-simbol yang menggambarkan atau mempresentasikan orang-orang, tindakan-tindakan dan peristiwa-peristiwa dalam kehidupan sosial (FISIP Undip, 2020). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa teks dan kata-kata tertulis mengenai penerapan layanan pendidikan melalui e-Government di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah.

#### 1.8.5 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari data primer dan data sekunder.

##### 1.8.5.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh pengumpul data (Sugiyono, 2013). Data primer bisa didapatkan melalui hasil wawancara dengan narasumber dan observasi yang dilakukan oleh penulis. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara dengan narasumber terpilih dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah, sebagai berikut:

1. Ulfah Olivia Madiana (Fungsional Pranata Humas, Subag Umum Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah).



2. Khusnul Chotimah (Anggota Tim PPID Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah).
3. Indah Kartika Dewi B.P (Anggota Tim PPID Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah).
4. Vicky Dewangga S. (Anggota Tim PPID Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah).

Narasumber dalam penelitian ini adalah pegawai instansi Disdikbud Jawa Tengah yang mengelola e-Government sebagai sarana pelayanan dan distribusi informasi. Selain melakukan wawancara dengan para narasumber, penulis juga melakukan observasi di Disdikbud Jawa Tengah.

#### 1.8.5.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung oleh pengumpul data. Data sekunder bisa didapatkan melalui pihak kedua dan sumber lain seperti dokumentasi, bahan bacaan, buku, jurnal, literature, penelitian-penelitian terdahulu, koran, situs resmi instansi, dan lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

#### 1.8.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan untuk mendapatkan atau mengumpulkan data. Dalam penelitian kualitatif, peneliti memiliki kedudukan sebagai instrumen penelitian yang utama. Peneliti harus memiliki pengetahuan yang luas terkait dengan objek penelitian sehingga dapat menggambarkan dan menganalisis

realitas sosial yang diteliti menjadi lebih bermakna. Maka dari itu, teknik pengumpulan data menggunakan cara observasi, wawancara, dan studi pustaka.

#### 1.8.6.1 Observasi

Observasi merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data yang sistematis terhadap objek penelitian baik secara langsung maupun tidak langsung (Hardani & dkk, 2020). Dalam menggunakan teknik observasi, peneliti melakukan pengamatan terhadap objek penelitian dan hasilnya dicatat secara sistematis. Menurut Spradley dalam buku Sugiyono (2013, p. 229), terdapat tiga objek penelitian dalam penelitian kualitatif yang dapat diamati yaitu *place* (tempat), *actor* (aktor), dan *activity* (aktifitas). Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan observasi terhadap segala sesuatu yang bisa diamati dalam implementasi e-Government di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah.

#### 1.8.6.2 Wawancara

Wawancara adalah tanya jawab secara lisan atau percakapan antara dua orang atau lebih dengan maksud tertentu (Hardani & dkk, 2020). Wawancara dilakukan oleh dua pihak yaitu penanya dan narasumber. Penanya memiliki peran untuk mengajukan sejumlah pertanyaan, sedangkan narasumber memiliki peran untuk memberikan jawaban atas sejumlah pertanyaan tersebut. Teknik pengumpulan data melalui wawancara akan memudahkan penulis dalam mendapatkan data primer, melengkapi dan menambah jumlah data dan informasi lainnya, dan dapat melakukan uji hasil

terhadap data lainnya. Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara dengan narasumber yaitu:

1. Ulfah Olivia Madiana (Fungsional Pranata Humas, Subag Umum Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah).
2. Khusnul Chotimah (Anggota Tim PPID Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah).
3. Indah Kartika Dewi B.P (Anggota Tim PPID Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah).
4. Vicky Dewangga S. (Anggota Tim PPID Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah).

#### 1.8.6.3 Studi Pustaka

Teknik pengumpulan data melalui studi pustaka merupakan cara untuk mengumpulkan data penunjang. Studi pustaka didapatkan melalui buku, jurnal, penelitian terdahulu, literatur, dan lain sebagainya.

#### 1.8.7 Analisis dan Interpretasi Data

Menurut Miles & Huberman dalam buku Sugiyono (2013, p. 246), terdapat tiga aktivitas dalam menganalisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi.

#### 1.8.7.1 Reduksi Data

Reduksi data adalah membuat rangkuman, mengelompokkan hal-hal yang utama, dan melakukan pembuangan terhadap data yang tidak diperlukan. Data-data pokok yang digunakan selanjutnya akan dilakukan analisis dan penulis bisa mendapatkan gambaran dari analisis tersebut. Mereduksi data merupakan cara penulis untuk membuat rangkuman inti data yang sudah diperoleh dan mempermudah penulis dalam mencari data selanjutnya. Dalam hal ini, penulis menyederhanakan data dan melakukan pembuangan data yang tidak diperlukan sehingga pola penelitian akan terbentuk.

#### 1.8.7.2 Penyajian Data

Langkah kedua adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, langkah tersebut bisa dijelaskan melalui bentuk penjelasan singkat, pembuatan bahan, hubungan antar aspek, flowchart, teks yang bersifat naratif, dan lainnya (Sugiyono, 2013). Penyajian data yang sudah terbentuk selanjutnya bisa disusun dan memungkinkan untuk ditarik menjadi sebuah kesimpulan.

#### 1.8.7.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Kesimpulan bisa bersifat sementara maupun permanen. Kesimpulan awal yang bersifat sementara bisa berubah apabila ditemukannya data-data pendukung yang kuat pada pengumpulan data selanjutnya. Akan tetapi, kesimpulan awal yang sudah didukung oleh data-data valid dan penulis tidak menemukan data kembali pada saat

pengumpulan data selanjutnya, maka kesimpulan tersebut adalah kesimpulan permanen yang teruji. Dalam penelitian kualitatif, kesimpulan adalah penemuan baru dan dapat berupa deskripsi, hubungan kausal, hipotesis, dan teori (Sugiyono, 2013).