

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemiskinan merupakan permasalahan sosial yang masih terjadi di berbagai Negara dan masih menjadi fokus utama dalam penyelenggaraan pemerintah. Meskipun dalam tingkatan yang berbeda, tidak ada satupun Negara di jagat raya ini yang “kebal” dari kemiskinan. Semua Negara di dunia ini sepakat bahwa kemiskinan merupakan problem kemanusiaan yang menghambat kesejahteraan dan peradaban serta merupakan permasalahan yang harus dan bisa ditanggulangi. Menurut Sudarwati dalam Kartasmita, kemiskinan merupakan masalah dalam pembangunan yang ditandai dengan pembangunan dan keterbelakangan kemudian meningkat menjadi ketimpangan.

Masyarakat miskin umumnya lemah dalam kemampuan berusaha dan terbatas aksesnya kepada kegiatan ekonomi, sehingga tertinggal jauh dari masyarakat lainnya yang mempunyai potensi lebih tinggi. Selain itu dengan menggunakan perspektif yang lebih luas lagi, David Cox dalam (Suharto, 2005) membagi kemiskinan kedalam beberapa kategori yaitu kemiskinan yang diakibatkan globalisasi, kemiskinan yang berkaitan dengan pembangu-nan, kemiskinan sosial dan kemiskinan konsekuensi pada tingkat global. Menurut Badan Pusat Statistik (2017), kemiskinan merupakan suatu keadaan dimana masyarakat tidak mampu secara ekonomi untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar baik makanan maupun non-makanan yang diukur dari sisi

pengeluaran. Tingginya angka kemiskinan akan menimbulkan banyak dampak buruk seperti tidak meratanya pendidikan, rendahnya daya beli masyarakat dalam memenuhi kebutuhan pokok, kurang terjaminnya kesehatan bagi masyarakat, dan sehingga meningkatkan angka kriminalitas.

Problematika kemiskinan terus berkembang menjadi masalah besar sepanjang sejarah Indonesia sebagai sebuah Negara, kemiskinan telah membuat jutaan anak-anak tidak bisa mengenyam pendidikan yang berkualitas, kesulitan membiayai kesehatan, kurangnya tabungan dan tidak adanya investasi, kurangnya akses pelayanan publik, kurangnya lapangan pekerjaan serta kurangnya jaminan sosial dan perlindungan terhadap keluarga.

Pada tahun 2018 tingkat kemiskinan Indonesia menduduki urutan ke-2 dari sepuluh negara berkembang di Asia Tenggara. Negara tetangga seperti Malaysia tingkat kemiskinannya hanya sekitar 0.0% dengan populasi penduduk keseluruhan 32.340.157, Vietnam sekitar 0,8% dari keseluruhan populasi penduduk 95.132.252, dan Thailand sekitar 0,0% dengan populasi penduduk keseluruhan 72.133.839, sementara Laos menduduki urutan pertama tingkat kemiskinan ekstrem Desember 2018 yaitu 17,3% dengan populasi penduduk keseluruhan 6.954.061, dan Filipina, Myanmar, Singapura, Kamboja serta Brunei Darussalam memiliki tingkat kemiskinan yang lebih rendah dibandingkan Indonesia (Boby, 2019).

Masalah kemiskinan merupakan masalah kompleks dan membutuhkan solusi yang komprehensif. Pemerintah Indonesia telah melakukan berbagai upaya untuk

pengentasan kemiskinan ini dimulai dari sejak awal 1970an hingga sekarang. Namun faktor penting dalam meningkatnya kemiskinan di daerah dan perkotaan ialah menguatnya arus urbanisasi ke kota menyebabkan jutaan rakyat kesulitan dalam memenuhi kebutuhan sandang, pangan dan papan secara terbatas. Kemiskinan menyebabkan masyarakat desa rela mengorbankan apa saja secara terbatas. Banyak dampak negative yang disebabkan oleh kemiskinan, selain timbulnya banyak masalah-masalah sosial, kemiskinan juga dapat berdampak pada kaca mata dunia terhadap keberhasilan Negara mewujudkan pertumbuhan ekonomi mengingat gambaran keberhasilan suatu Negara dilihat dari tingkat kesejahteraan masyarakat. Kesejahteraan masyarakat bisa dilihat dari kemampuan masyarakat memenuhi kebutuhan hidupnya. kemiskinan adalah sesuatu yang saling berkaitan dengan masalah pemenuhan kebutuhan hidup.

Menyelesaikan permasalahan kemiskinan tersebut tidak bisa dilakukan dengan dalam waktu yang cepat, sehingga hal ini dapat mengakibatkan munculnya permasalahan lain. Seperti rendahnya kualitas hidup penduduk miskin hal ini akan berdampak pada rendahnya tingkat kesehatan dan pendidikan masyarakat maka hal ini akan mempengaruhi produktifitas seseorang dan mengakibatkan ketimpangan sosial ditengah masyarakat. Cara penanggulangan kemiskinanpun membutuhkan analisis yang tepat melibatkan semua komponen permasalahan, dan diperlukan strategi penanganan yang tepat, berkelanjutan dan tidak bersifat temporer misalnya penanggulangan kemiskinan yang tepat sasaran dan berkesinambungan. Dari aspek

pendidikan misalnya, pendidikan yang rendah dipandang sebagai penyebab kemiskinan. Banyak halnya pemicu dalam kemiskinan dari berbagai aspek, namun dilihat alasan mendasar mengapa terjadi kesmiskinan.

Permasalahan utama dari kemiskinan adalah kemampuan dari masyarakat miskin untuk memperoleh pelayanan-pelayanan untuk kebutuhan hidup mereka, seperti kemampuan untuk memperoleh pelayanan kesehatan dan pendidikan. Disinilah peran pemerintah melalui pengeluarannya, memberikan aksesibilitas yang lebih mudah kepada masyarakat miskin untuk memperoleh pelayanan umum (wardhana, 2019 :1348). Penyelesaian permasalahan kemiskinan di Indonesia adalah langkah yang dilakukan oleh pemerintah dalam mengurangi angka kemiskinan dengan membuat kebijakan-kebijakan dengan tujuan untuk mengurangi kemiskinan yang ada yaitu dengan cara memberikan peluang bagi masyarakat miskin untuk meningkatkan kesejahteraan hidupnya. Namun hingga saat ini angka kemiskinan yang ada di Indonesia masih belum menunjukkan penurunan yang signifikan.

Fenomena yang di alami oleh Indonesia dalam menanggulangi dan mengurangi penduduk miskin juga terjadi di Daerah Istimewa Yogyakarta. Hal tersebut dapat dilihat dari data yang di publikasikan oleh Badan Pusat Statistik bahwa, dari tahun ke tahun angka kemiskinan hanya mengalami sedikit penurunan. Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2019 sejumlah 432.026 per kapita per bulan, garis kemiskinan tersebut meningkat menjadi 463.479 per kapita per bulan du bulan Maret 2020 yang lalu. Garis kemiskinan tersebut meningkat 3,11%

dari kondisi September 2019 yang besarnya 449.485 per kapita perbulan. (Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi DIY Tahun 2020).

Permasalahan kemiskinan di Daerah Istimewa Yogyakarta cukup kompleks, salah satunya kawasan pemukiman kumuh paling luas berada di Kecamatan Umbulharjo seluas 75,2 ha, Kecamatan Tegalrejo 35, 18 ha, dan Kecamatan Mantrijeron 20,65 ha. Dalam penelitian tersebut dinyatakan bahwa pemukiman dikawasan tepi sungai, terutama yang berada di perkotaan masih memerlukan perhatian yang lebih serius karena pemukiman di kawasan tersebut identik dengan hunian yang padat, sarana sanitasi dan sumber air bersih yang terbatas, akses dan sarana jalan yang tidak memadai, hingga status tanah yang bermasalah. Kekumuhan wilayah salah satunya berdampak pada jumlah rumah tidak layak huni dan berdampak pada kesehatan masyarakat (Pandu Baniadi, 2018 :7).

Permasalahan kemiskinan di Daerah Istimewa Yogyakarta tidak hanya terkait pada persoalan ekonomi sahaja, adanya masalah dalam hal penyediaan air bersih, sanitasi dan kekumuhan wilayah menunjukkan bahwa kemiskinan merupakan masalah yang sifatnya multidimensi. Dari pemaparan di atas terlihat mengenai permasalahan kemiskinan yang bersifat multidimensi di Daerah Istimewa Yogyakarta dan kemiskinan tidak hanya tentang persoalan ekonomi semata, namun juga berkaitan dengan aspek pendidikan, kesehatan maupun kesenjangan kesejahteraan sosial.

Adapun beberapa program yang telah dilakukan oleh pemerintah yaitu sebagai berikut: Jejaring Pengaman Sosial (JPS), Subsidi Langsung Tunai (SLT), Beras

Miskin (Raskin), Asuransi Kesehatan untuk Masyarakat Miskin (Askeskin), Bantuan Operasional Sekolah (BOS), Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri (PNPM), dan program terakhir yang diluncurkan oleh pemerintah yaitu Program Keluarga Harapan (PKH) yang diharapkan bisa menurunkan angka kemiskinan di Indonesia.

Dengan adanya program keluarga harapan dalam upaya pengentas kemiskinan di Daerah Istimewa Yogyakarta dan Beberapa strategi yang telah dilakukan pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta tersebut sebelum diluncurkannya program PKH, untuk meningkatkan pelayanan dasar kepada masyarakat dengan memberikan bantuan tunai kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) dan mewajibkan kepada penerima bantuan tersebut untuk memenuhi syarat dan ketentuan yang telah ditentukan yaitu dengan memiliki komponen-komponen dalam bidang kesehatan dan pendidikan.

Dalam beberapa program bantuan yang tertera diatas diluncurkan, sebelumnya dan seiring dalam berkembangnya waktu juga di nilai dapat menimbulkan perilaku korupsi dalam tahap penyalurannya (Ritonga dalam Simanjuntak, 2010:2). Perlu adanya inovasi untuk mengurangi resiko terjadinya diskriminasi dalam memberikan pelayanan, ketidakpastian mengenai waktu ataupun biaya pelayanan, salah satunya dengan diluncurkannya Program Keluarga Harapan (PKH) yaitu salah satu program inovasi pemerintah pusat yang diluncurkan pada tahun 2007.

Untuk menanggulangi kemiskinan dan meningkatkan kualitas manusia di Indonesia, dengan menyuarakan pembangunan manusia untuk meningkatkan pelayanan dasar kepada masyarakat dengan memberikan bantuan tunai kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) dan mewajibkan kepada penerima bantuan tersebut untuk memenuhi syarat dan ketentuan yang telah ditentukan yaitu dengan memiliki komponen-komponen dalam bidang kesehatan dan pendidikan.

Tujuan dari Program Keluarga Harapan (PKH) dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam meningkatkan taraf hidup Keluarga Penerima Manfaat dengan memberikan akses pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan sosial dan mengurangi beban pengeluaran dan meningkatkan pendapatan keluarga miskin, menciptakan perubahan perilaku dan kemandirian Keluarga Penerima Manfaat dalam mengakses layanan kesehatan, pendidikan, kesejahteraan sosial. Mengurangi kemiskinan dan kesenjangan serta mengenalkan manfaat produk dan jasa keuangan formal kepada Keluarga Penerima Manfaat hal diatas tertera pada PERMENSOS No. 1 tahun 2018 tentang program keluarga harapan, pasal 2.

Program Keluarga Harapan (PKH) yang berisi bantuan bersyarat sebagai jaminan sosial untuk mengakses kesehatan dan pendidikan yang mencakup kesehatan balita dan ibu hamil serta pendidikan bagi anak usia pendidikan dasar. Program Keluarga Harapan (PKH) adalah salah satu kebijakan pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta yang dapat membantu mengurangi angka kemiskinan yang ada di daerah

Istimewa Yogyakarta, dimana dalam Program Keluarga Harapan (PKH) ini menjadi sasaran adalah Kelompok Penerima Manfaat (KPM) dan dimana KPM ini adalah warga tergolong sangat miskin yang bisa mendapatkan bantuan dari PKH ini, dengan persyaratan KPM tersebut harus memenuhi kewajiban yang sudah diatur dan ditetapkan di dalam pedoman umum PKH yang berhubungan dengan peningkatan SDM (Sinaga, 2019 : 13).

Menyikapi perkembangan teknologi sudah menjadi bagian terpenting dalam perkembangan globalisasi maka pemerintah menciptakan inovasi dalam mengembangkan PKH, karena dilihat dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi bahwasanya teknologi sudah menjadi patokan dalam perkembangan zaman, untuk itu juga dalam aspek kehidupan lainnya. Pada dasarnya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam sistem pemerintahan untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara efektif dan efisien tanpa menghilangkan peran pemerintah yang secara langsung berinteraksi dan bersentuhan langsung dengan masyarakat. Hal ini dapat mendukung masyarakat untuk lebih update terhadap teknologi yang dikembangkan oleh pemerintah untuk kemudahan pengaksesan beberapa tahun kedepan.

Sektor pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan model pelayanan publik yang dilakukan melalui aplikasi yang merupakan halaman yang berisi kumpulan informasi dan data untuk mempermudah dalam menjalankan

system pemerintah. Dalam ssstem pemerintah untuk membentuk suatu perubahan harus adanya kebutuhan akan perubahan dalam publik, karena untuk sebuah kebutuhan yang menjadi perubahan dalam pelayanan publik sehingga dirasa mampu meningkatkan pelayanan menjadi lebih cepat dan transparan, penerapan inovasi yang memanfaatkan teknologi informasi dalam pelayanan publik lebih efisien dan efektif serta diharapkan pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi perlu diterapkan untuk mengurangi risiko terjadinya diskriminasi dalam memberikan pelayanan, ketidakpastian mengenai waktu ataupun biaya pelayanan.

Dalam membentuk suatu perubahan dalam masyarakat perlu adanya namanya suatu program untuk mendorong perubahan kearah yang menjadi tujuan dari perubahan tersebut. Masyarakatlah yang menjadi patokan dalam perubahan ini untuk mencapai tujuan tersebut dengan menggunakan program dari pemerintah PKH (Program Keluarga Harapan) yang dikembangkan pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta untuk menjadi titik acuan dalam mendorong perubahan dalam tatanan kehidupan masyarakat pada saat ini. Dengan adanya perkembangan modern ini keadaan masyarakat Indonesia kalangan menengah kebawah dalam artian masyarakat miskin cukup menjadi masalah yang pelik dalam pertumbuhan perekonomian Daerah.

Dalam penanggulangan kemiskinan di Indonesia dan dalam hal ini juga di lakukan oleh Pemerintahan Daerah Istimewa Yogyakarta, pemerintah telah banyak melakukan upaya pemberantasan kemiskinan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi dan informasi yang sedang berkembang. Salah satu upayanya adalah

menciptakan inovasi aplikasi E-PKH dalam Program Keluarga Harapan merupakan sarana usaha yang didirikan oleh pemerintah sebagai sarana pencairan bantuan sosial berupa bahan pangan pokok dan/atau uang tunai secara elektronik. Perkembangan teknologi informasi tersebut berkembang sangat pesat karena terjadi globalisasi, dilihat dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang tidak terbatas pada bidang-bidang tertentu saja. Pada dasarnya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam sistem pemerintahan untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara efektif dan efisien tanpa menghilangkan peran pemerintah yang secara langsung berinteraksi dengan masyarakat.

Pada prinsipnya electronic government hanya sebuah alat atau sarana tanpa mengubah subjek dan objek sesungguhnya dalam interaksi bernegara antara pemerintah dan masyarakat dalam rangka menjalankan pemerintahan efektif dan efisien. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, aktivitas kehidupan manusia dalam berbagai sektor tengah mengalami perubahan, begitu juga pada sektor pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan model pelayanan publik yang dilakukan melalui aplikasi dan website yang merupakan halaman yang berisi kumpulan informasi. Perubahan akan perubahan dalam bidang pelayanan publik di era digital, yang menjadi perubahan dalam pelayanan publik sehingga dirasa mampu meningkatkan pelayanan menjadi lebih cepat dan transparan, penerapan inovasi yang memanfaatkan teknologi informasi dalam pelayanan publik lebih efisien dan efektif

serta diharapkan pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi perlu diterapkan untuk mengurangi resiko terjadinya diskriminasi dalam memberikan pelayanan, ketidakpastian mengenai waktu ataupun biaya pelayanan.

Kebijakan Pemerintah tentang implementasi electronic government juga menganjurkan penggunaan Information Technology (IT) di instansi pemerintah pusat maupun daerah untuk kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan mudah dan terintegrasi, tujuan pemanfaatan IT adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam bidang pengolahan data dan pengelolaan informasi kepegawaian, sehingga dapat memberikan pelayanan kepegawaian yang lebih sempurna, transparan dan akuntabel. Berlakunya Inpres No. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik dan peningkatan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan e-government.

E-government sebagai konsep pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dapat dibagi dalam beberapa tingkatan yaitu pertama, persiapan; kedua, pematangan; ketiga, pemantapan; dan keempat, pemanfaatan pengaplikasian. sistem e-government diharapkan mampu untuk melakukan upgrade sistem pemerintahan berjalan menuju kearah yang semakin efisien, efektif, transparan dan akuntabilitas (sosiawan, 2015 : 90). Pemerintah mengharapkan adanya penerapan teknologi di dalam kebijakan sebagai bentuk memudahkan masyarakat disetiap daerah khususnya Daerah Istimewa Yogyakarta dalam penyaluran bantuan pangan dan bantuan lainnya.

Dalam pengembangan E-government berbentuk E-PKH yang diganangkan oleh pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta sebagaimana Provinsi terbaik se-Indonesia dalam pengelolaan dan penerapan PKH. DIY dinobatkan sebagai daerah dengan tingkat validitas data PKH terbaik se-Indonesia. Selain itu DIY juga memiliki nilai terbaik secara nasional terkait dengan pemaduan data antara jumlah penerima PKH dengan transfer dana yang dilakukan, Menurut Dirjen Perlindungan dan Jaminan Sosial Kemensos Harry Hikmat saat ditemui di sela-sela *Rekonsiliasi Nasional Penyaluran Bansos Nontunai PKH* menjelaskan bahwa aplikasi E-PKH yang kini tengah diterapkan oleh pemerintah daerah untuk menyalurkan dana bagi KPM-PKH 2019 dinilai kian membaik. Selain mereduksi kesalahan penerima sasaran program, penerapan E-PKH juga berdampak pada validasi data penerima program (Harianjogja.com, 2019).

Penerapan teknologi ini bertujuan untuk memudahkan business process pelaksanaan PKH dan diharapkan dapat memberi kemudahan bagi SDM-PKH dalam melaksanakan Program Keluarga Harapan. Menurut Dirjen Perlindungan dan Jaminan Sosial Kemensos RI Harry Hikmat saat dijumpai dalam Rekon Nasional PKH di Yogyakarta, beliau mengatakan Program PKH saat ini sudah mencapai target 10 juta peserta. Lebih lanjut, penelitian dan pengembangan aplikasi E-PKH telah dimulai pada tahun 2018. Aplikasi ini tidak hanya berisi data KPM-PKH semata tetapi juga akan berisi modul-modul Family Development Session (FDS) seperti modul pengasuhan dan pendidikan anak. sehingga sejauh ini E-PKH dinilai layak dan bisa

berdiri sendiri mensejahterakan keluarga (Ari, 2020), mengingat angka kemiskinan di Daerah Istimewa Yogyakarta masih dikategorikan masih tinggi dan diperlukannya kebijakan yang mempunyai untuk menyelesaikan permasalahan, kesehatan, pendidikan dan kemiskinan tersebut di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Dari beberapa alasan di atas penulis tertarik untuk meneliti sebuah penelitian dengan melakukan wawancara langsung kepada pihak berkompeten untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam wawancara yang di ajukan penulis terkait dengan **“Implementasi Aplikasi E-PKH Pada Program Keluarga Harapan Studi Kasus : Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang masalah yang telah di paparkan di atas maka dapat ditarik rumusan masalahnya, yaitu mengenai bagaimana Implementasi Aplikasi E-PKH pada program keluarga harapan studi kasus Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian tentang implementasi aplikasi E-PKH pada program keluarga harapan studi kasus Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta untuk menjawab pertanyaan dalam penelitian ini. Adapun tujuan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi aplikasi E-PKH pada program keluarga harapan studi kasus Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari tujuan penelitian yang telah dijelaskan diatas, maka hasil dari penelitian ini akan bermanfaat untuk:

1. Manfaat teoritis

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perkembangan dan menambah pengetahuan tentang bagaimana implementasi aplikasi E-PKH pada program keluarga harapan studi kasus Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta. Hasil dari penelitian ini dapat dipergunakan dan diterapkan dalam kemajuan untuk Daerah Istimewa Yogyakarta guna untuk meningkatkan kinerja dalam suatu pemerintah yang ada di Yogyakarta.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi mahasiswa penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pemahaman dan kemampuan analisa dan memperluas wawasan di akademik mahasiswa dalam hal pengembangan ilmu pemerintahan yang berkaitan dengan implementasi pada aplikasi E-PKH dalam program keluarga harapan studi kasus Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta.
- b. Bagi Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta bahwasanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi instansi selaku lembaga yang memiliki otoritas dan mengatur tentang program

keluarga harapan khususnya di Daerah Istimewa Yogyakarta, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan pelayanan dalam program pengentas kemiskinan khususnya tentang E-PKH di Daerah Istimewa Yogyakarta.

- c. Bagi program Studi S1 Ilmu Pemerintahan: penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi yang telah ada di perpustakaan dan dapat dimanfaatkan untuk menjadi acuan dalam penelitian selanjutnya dengan topik yang serupa.
- d. Bagi masyarakat penelitian ini diharapkan dapat meng-educasi dan membantu masyarakat untuk mengetahui lebih lanjut tentang E-PKH khususnya bagi yang merasakan manfaat dari kebijakan E-PKH.

1.5 Tinjauan Pustaka

Table 1. 1 Tinjau Pustaka

No	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Indira, Alifiulahtin, Restu, k. 2018. Implementasi program E-Warong Kube Srikandi di kota Malang Tahun 2017 (Studi di Kelurahan Bareng, Kecamatan Klojen)	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang ditulis secara deskriptif	Hasil dari penelitian ini adalah, implementasi program pada E-Warong Kube “srikandi” masih belum optimal karena masih terdapat pelaksanaan yang tidak sesuai pendekatan top-down model implementasi dari Daniel Mazmanian dan Paul A. Sabatier diantaranya adalah pada karakteristik masalah terdapat permasalahan teknis, kebikan para actor pelaksana, dan kurangnya akses formal pihak lain serta pada lingkungan adalah

			kurangnya dukungan publik.
2	Yusnita dan Muhammad, A. 2019. Analisis tingkat penerimaan aplikasi E-PKH berbasis anroid menggunakan metode teknologi acceptance model (TAM) di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan anak Kabupaten Padang Pariaman	Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif yang bersifat korelasional	Hasil penelitian yang telah dilakukan adalah, Tingkat penerimaan Aplikasi E-PKH Berbasis Android dapat dilihat dari tingkat capaian responden pada setiap variabel. Variabel Perceived Ease of Use tingkat capaian respondennya adalah sebesar 77,73% dan masuk dalam kategori kuat. Ditemukan bahwa hubungan yang dihasilkan yaitu perceived ease of use hasil persentase kontribusi sebesar 33,52%.
3	Yuliana, K. Inovasi pelayanan publik dalam rangka mewujudkan e-government (studi kasus pelaksanaan aplikasi lapor Hendi)	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif dengan maksud untuk memberikan gambaran mengenai pelaksanaan aplikasi ini dalam rangka memberikan pelayanan publik yang berbasis e-government untuk warga kota Semarang	Hasil penelitian yang telah dilakukan adalah, aplikasi lapor hendi maupun portal laporhendi belum didukung oleh perangkat yang memadai, karena peneliti mencoba masuk ke portal untuk membuka halaman di butuhkan, aplikasi ini sudah beroperasi sejak 2016 namun tidak kongkrit. Pemerintah dalam menangani pengaduan masyarakat tidak diproses selama lebih dari satu minggu, dan adapun data menunjukkan bahwa 50 % pengaduan belum di laporkan. Untuk menimbulkan rasa kepercayaan dibutuhkan sosialisasi dari pemerintah untuk masyarakat.
4	Haura A. 2018. Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-	Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif	Penggunaan aplikasi Ogan Lopian dalam pelayanan publik merupakan upaya

	<p>Government : studi kasus aplikasi ogan lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta</p>	<p>dengan pendekatan kualitatif. Dengan metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang luas. Fokus dari penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Diskominfo Kabupaten Purwakarta dilihat dari tiga dimensi responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas</p>	<p>inovasi yang dikembangkan bagi pemerintah setempat dalam memenuhi kebutuhan di bidang kesehatan, keamanan, lowongan pekerjaan, laporan pengaduan masyarakat dsb. Meskipun apa yang dilakukan oleh Kabupaten Purwakarta bukanlah sesuatu hal yang baru di Indonesia. Aplikasi Ogan Lopian yang diluncurkan oleh Diskominfo Pemda Purwakarta masih membutuhkan pematangan dan pemantapan dalam hal sumber daya infrastruktur teknologi, informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia pengelola yang dapat menunjang keberhasilan e-government tersebut. Terlepas dari berbagai kekurangannya penerapan e-government lewat aplikasi ogan lopian ini dapat dijadikan contoh bagi pemda-pemda lain yang ingin melakukan inovasi.</p>
5	<p>Slamet Agus P. 2013. Implementasi Kebijakan Program Keluarga Harapan (PKH) Dalam memutuskan rantai kemiskinan (kajian dikecamatan mojosari kabupaten mojosari)</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang digunakan untuk mengungkap atau memahami suatu di balik fenomena yang sedikit pun belum diketahui</p>	<p>Program pengentasan kemiskinan melalui Program Keluarga Harapan (PKH) ini bertujuan untuk menyiapkan generasi muda yang lebih tagguh, cerdas dan sehat serta pola berfikir masyarakat supaya tidak memandang sebelah mata arti pendidikan dan kesehatan anak-anak sebab program ini berfokus pada bidang pengentasan kemiskinan melalui kesehatan dan pendidikan. Dalam kasus ini masyarakat sudah sadar</p>

			akan pentingnya kesehatan dan pendidikan anak-anak mereka, sehingga mereka sangat antusias dan bersemangat menjalankan program ini.
6	Aufarul M. 2015. Inovasi birokrasi pelayanan publik bidang sosial tenaga kerja dan transmigrasi di Kabupaten Kudus	Tipe penelitian yang digunakan peneliti adalah tipe penelitian deskriptif, yaitu untuk mendiskripsikan dan menganalisis penyelenggara pelayanan publik untuk kemudian merumuskan strategi reformasi peningkatan pelayanan publik bidang sosial tenaga kerja dan transmigrasi di Kabupaten Kudus	Inovasi Pelayanan Publik di Dinsosnakertrans Kabupaten Kudus sudah dilakukan dengan memberikan kesempatan pelayanan Kartu Kuning melalui on-line. Bantuan Sosial Bedah Rumah seringkali masih mengalami kendala karena belum lengkapnya persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan untuk pengurusan bantuan tersebut. Bantuan Sosial Santunan Kematian masih terkendala waktu yang cukup lama untuk menurunkan bantuan tersebut karena prosedur pencairannya yang cukup panjang
7	Yanthuridi. Turtiantoro. Implementasi program e-warong kube-pkh di Kota Semarang	Penelitian ini menggunakan tipe penelitian kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Dimana\ dalam penelitian ini, peneliti bermaksud untuk menggambarkan keadaan proses pelaksanaan kebijakan program e-Warong Kube-PKH di Kota Semarang secara mendalam	Adapaun dilihat secara umum, implementasi program e-Warong Kube-PKH tidak terlepas dari berbagai kendala yang menyebabkan pemanfaatan fungsi e-Warong Kube-PKH menjadi tidak maksimal, dinilai belum efektif dan tidak tepat sasaran
8	Septilia Okky, S. Inovasi pelayanan publik elektronik warung gotong	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang ditulis secara	Hasil dari penelitian ini adalah masyarakat penerima manfaat mendapat kemudahan akses dalam pencairan bantuan non

	royong kelompok usaha bersama program keluarga harapan (e-Warong Kube PKH) sebagai upaya pemberantasan kemiskinan.	deskriptif. Untuk mengetahui Bagaimana upaya inovasi pelayanan publik e-Warong KUBE Program Keluarga Harapan (PKH) sebagai upaya pemberantasan kemiskinan.	tunai tersebut. Masyarakat penerima manfaat dimudahkan dalam pembelian kebutuhan pokok karena e-Warong KUBE PKH berada di lingkungan masyarakat itu sendiri dan proses pencairan bantuan telah diatur oleh masing-masing KUBE jasa demi memberikan efisiensi. Dengan inovasi ini masyarakat penerima manfaat yang dahulu hanya menjadi obyek penerima bantuan, kini turun serta menjadi subyek dalam proses pengelolaan bantuan.
9	Dwi Yan, A. 2019. Inovasi pelayanan melalui aplikasi kasir (e-Barcode) dalam bantuan pangan non tunai (Studi pada e-Warong Kube-PKH Kota Metro, Provinsi Lampung).	Peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai pelayanan publik Elektronik Warung Gotong Royong Kelompok Usaha Bersama-Program Keluarga Harapan (E-Warong).	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa dari empat indikator inovasi pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini sudah cukup baik dengan adanya integrasi sistem pelaporan dan transparansi publik meski ada beberapa kendala dalam pelaksanaan di lapangan. Kendala dalam pelaksanaan inovasi pelayanan ini adalah kurangnya kapasitas pengetahuan dan kemampuan pelaksana operasional lapangan, masyarakat yang kurang paham dan mengerti penggunaannya, dan kurangnya penerapan inovasi pelayanan ini di seluruh E-Warong KUBE-PKH Kota Metro sehingga tidak sepenuhnya representatif. Dibutuhkan kerjasama semua pihak dan dukungan dari berbagai sumber untuk

			keberhasilan inovasi pelayanan publik dalam bentuk aplikasi kasir (E-Barcode).
10	Berzsa nova, K. 2019. Inovasi kebijakan pemerintah daerah dalam meningkatkan perekonomian Desa (studi tentang program Desa maju Andan Jejama gerakan Desa ikut sejahtera (GaDIS) tahun 2017 di Kabupaten Pesawaran).	Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Peneliti menggunakan model penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dikarenakan penelitian ini dapat memberikan gambaran suatu inovasi yang dibuat oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Pesawaran dalam meningkatkan perekonomian desa.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi program GaDIS di Kabupaten Pesawaran memenuhi aspek keunggulan relatif, kompatibilitas, kerumitan, kemampuan diujicobakan, dan kemampuan diamati. Program GaDIS didukung oleh adanya koordinasi yang baik antara Pemerintah Daerah, stakeholder dan masyarakat, inovasi ini juga didukung oleh adanya kebebasan berekspresi, inovasi ini mendapat dukungan dari seluruh masyarakat. Faktor penghambat dalam inovasi program GaDIS ini adalah belum lengkapnya administrasi & SOP per unit usaha di Desa Hanura dan Desa Sidodadi, manajemen usaha yang buruk, dan masih enggannya pihak BUMDes dan Aparatur Desa dalam menghentikan unit usaha yang vakum dan merugi.

Berdasarkan table penelitian di atas, terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini baik dari segi teori, bahkan lokasi penelitian. Persamaan tersebut terdapat pada pengkajian topic yang sama tentang implementasi berbasis E-Government dan tentang program keluarga harapan (PKH). Menurut penelitian Indira, Alifulahtin (2018), Slamet Agus (2013), Yanthuridi, Turtiantoro, secara umum persamaan yang diteliti dengan penelitian sekarang yaitu sama-sama

membahas mengenai program PKH. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Indira, Alifiulahtih, Restu (2018), Slamet Agus Purwanto (2013), secara garis besar persamaan yang diteliti dengan yang dilakukan peneliti sekarang adalah sama-sama membahas mengenai implementasi aplikasi Program Keluarga Harapan (E-PKH).

Sedangkan yang menjadi pembeda antara penelitian sebelumnya pada table tinjauan pustaka diatas dengan penelitian yang dilakukan penulis sekarang yaitu penulis fokus membahas pada implementasi aplikasi E-PKH dan penelitian sebelumnya pada table tinjauan pustaka di atas belum ada yang membahas fokus kepada implementasi aplikasi E-PKH, seperti penelitian yang dilakukan Berzsa nova (2019) membahas tentang inovasi pelayanan publik untuk meningkatkan perekonomian desa, Haura (2018) penelitian ini menggunakan aplikasi ogan lopian dalam inovasi pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan penelitian sebelumnya oleh Indira Putri Pramesti (2018), Septilia Okky Susanti, Dwi Yan Alfiano (2019) hanya fokus kepada e-Warong Kube-PKH, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Yusnita dan Muhammad (2019) menganalisis tingkat penerimaan Aplikasi E-PKH dengan menggunakan Metode TAM (Technologi Acceptance Model). Secara garis besar lokasi penelitian sekarang berbeda dengan semua penelitian yang ada di kajian pustaka.

1.6 Kerangka Teori

Pada dasarnya teori adalah serangkaian bagian atau variabel, definisi, dan dalil yang saling berhubungan yang menghadirkan sebuah pandangan sistematis mengenai fenomena dengan menentukan hubungan antar variabel, dengan maksud menjelaskan fenomena alamiah. Dalam (Sofyan, 1989:62), mengatakan bahwa teori adalah serangkaian asumsi konsep, konstruk, proposisi untuk menerangkan suatu fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antara konsep. Dari uraian definisi teori menurut para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa teori merupakan uraian yang menjelaskan mengenai variabel dan hubungan antara variabel yang didasarkan pada konsep dan definisi tertentu. Teori juga merupakan penjelasan yang sistematis atau variabel-variabel dalam penelitian, yang selanjutnya akan dibahas atau dikaji, dan dianalisa permasalahannya dengan kerangka pemikiran agar dapat menemui titik masalah yang dihadapi. Adapun kerangka dasar penulisan teori dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1.6.1 Implementasi

A. Pengertian Implementasi

Salah satu tahapan penting dalam siklus kebijakan publik adalah sebuah implementasi kebijakan. Implementasi tersebut sering dianggap hanya merupakan pelaksanaan dari apa yang telah diputuskan oleh legislatif atau para pengambil keputusan. Akan tetapi didalam kenyataannya, tahapan implementasi menjadi begitu

penting karena suatu kebijakan tidak akan berarti apa-apa jika tidak dapat dilaksanakan dengan baik dan benar. Implementasi kebijakan merupakan salah satu aktivitas dalam proses kebijakan yang menentukan apakah sebuah kebijakan itu bersentuhan dengan kepentingan serta dapat diterima oleh publik. Dalam hal ini, dapat ditekankan bahwa bisa saja dalam tahapan perencanaan dan formulasi kebijakan dilakukan dengan sebaik-baiknya. Terdapat beberapa konsep mengenai implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh beberapa ahli.

Secara Etimologis, implementasi menurut kamus dalam Webster (Wahab2012 : 135) merumuskan bahwa istilah *to implement* (mengimplementasikan) itu berarti "*to provide the means for carrying out*" yaitu menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu dan "*to give practical effect to*" yaitu menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu. Dalam pandangan ini implementasi dapat diartikan sebagai proses melaksanakan keputusan sebuah kebijakan, biasanya bisa dalam bentuk undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan peradilan, perintah eksekutif, atau juga dekrit presiden.

Konsep implementasi semakin marak dibicarakan seiring dengan banyaknya pakar yang memberikan kontribusi pemikiran tentang implementasi kebijakan sebagai salah satu tahap dari proses kebijakan. Wahab dan beberapa penulis menempatkan tahap implementasi kebijakan pada posisi yang berbeda, namun pada prinsipnya setiap kebijakan publik selalu ditindak lanjuti dengan implementasi kebijakan (Akib, Haedar dan Antonius Tarigan 2008:117).

Implementasi dianggap sebagai wujud utama dan tahap yang sangat menentukan dalam proses kebijakan (Ripley, Rendal B. and Grace A 1986: 15). Pandangan tersebut dikuatkan dengan pernyataan Edwards III bahwa tanpa implementasi yang efektif keputusan pembuat kebijakan tidak akan berhasil dilaksanakan. Implementasi kebijakan merupakan aktivitas yang terlihat setelah dikeluarkan pengarahannya yang sah dari suatu kebijakan yang meliputi upaya mengelola input untuk menghasilkan output atau outcomes bagi masyarakat ((Edward III, George C 1990: 1).

Menurut Purwanto dan Sulistyastuti, “implementasi intinya adalah kegiatan untuk mendistribusikan keluaran kebijakan (to deliver policy output) yang dilakukan oleh para implementor kepada kelompok sasaran (target group) sebagai upaya untuk mewujudkan kebijakan” (Purwanto dan Sulistyastuti 1991:21). “implementasi merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri” (Agostiono 2020:139). Ripley dan Franklin (dalam Winarno) menyatakan bahwa implementasi adalah apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan (benefit), atau suatu jenis keluaran yang nyata (tangible output). Implementasi mencakup tindakan-tindakan oleh sebagai aktor, khususnya para birokrat yang dimaksudkan untuk membuat program berjalan, (Ripley, Rendal B. and Grace A. Franklin 1986:148). Grindle (dalam Winarno), memberikan

pandangannya tentang implementasi dengan mengatakan bahwa secara umum, tugas implementasi adalah membentuk suatu kaitan (linkage) yang memudahkan tujuan-tujuan kebijakan bisa direalisasikan sebagai dampak dari suatu kegiatan pemerintah.

B. Implementasi Kebijakan

Konsep dasar dari implementasi kebijakan adalah mengarah pada suatu tindakan dalam mencapai sebuah tujuan-tujuan yang ada dalam suatu keputusan. Implementasi kebijakan adalah salah satu yang paling penting dalam perputaran kebijakan secara keseluruhan. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa pendapat yang mengemukakan tentang implementasi kebijakan dibawah ini.

Menurut Nugroho (2014:657), “implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya” “sedangkan menurut Huntington (Mulyadi, 2015:24), perbedaan yang paling penting antara suatu negara dengan negara yang lain tidak terletak pada bentuk atau ideologinya, tetapi pada tingkat kemampuan negara itu untuk melaksanakan pemerintahan. Tingkat kemampuan itu dapat dilihat pada kemampuan dalam mengimplementasikan setiap keputusan atau kebijakan yang dibuat oleh sebuah politbiro, kabinet atau presiden negara itu. Grindle (Waluyo, 2007:49) menyatakan, “Implementasi tidak ada kaitannya dengan mekanisme yang tertara dari keputusan-keputusan politik kedalam aturan-aturan dalam birokrasi, bahkan hal tersebut menyangkut masalah keputusan dari siapa yang memperoleh dari suatu kebijakan.

Sedangkan menurut Cleaves (Waluyo, 2007:49), “implementasi kebijakan dianggap sebagai suatu proses tindakan administrasi dan politik (a proces of moving to ward a policy objective by mean admnistrative and political steps)”. Selanjutnya menurut Hamdi (2014:97), “pelaksanaan atau implementasi kebijakan bersangkutan paut dengan ikhtiar-ikhtiar untuk mencapai tujuan dari ditetapkannya suatu kebijakan tertentu”. Mulyadi (2015:26) menyatakan, “Impelementasi pada dasarnya transformasi atau perubahan yang bersifat organisasi ganda.Dimana perubahan tersebut diimpelentasikan melalui strategi dalam suatu kebijakan ini yang bersangkutan dengan masyarakat” Kemudian menurut Udoji (Mulyadi, 2015:46), “pelaksanaan kebijakan adalah sesuatu yang penting, bahkan mungkin jauh lebih penting dari pembuatan kebijakan.Kebijakan-kebijakan hanya akan berupa impian atau rencana yang bagus, yang tersimpan rapi dalam arsip jika tidak dapat diimplementasikan”.

Sedangkan menurut Jones (Waluyo, 2007:50), “dalam membahas implementasi kebijakan terdapat 2 (dua) aktor yang terlibat, yaitu:

1. Beberapa orang di luar birokrat-birokrat yang mungkin terlibat dalam aktivitas-aktivitas implementasi seperti legislatif, hakim, dan lain-lain
2. Birokrat-birokrat itu sendiri yang terlibat dalam aktivitas fungsional, didamping implementasi”.

Matland (Hamdi, 2014:98) mengemukakan, adanya empat paradigma implementasi kebijakan, yakni seperti berikut:

1. Konflik rendah-ambiguitas rendah (implementasi administratif).
2. Konflik tinggi-ambiguitas rendah (implementasi politis).
3. Konflik tinggi-ambiguitas tinggi (implementasi simbolik).
4. Konflik rendah-ambiguitas tinggi (implementasi eksperimental).

Kemudian menurut Edward III (Mulyadi, 2015:47), “tanpa implementasi yang efektif maka keputusan pembuat kebijakan tidak akan berhasil dilaksanakan. Implementasi kebijakan adalah aktivitas yang terlihat setelah dikeluarkan pengarahannya yang berasal dari suatu kebijakan yang meliputi upaya mengelola input untuk menghasilkan output atau outcome bagi masyarakat”.

Sedangkan menurut Mazmanian dan Sebastier (Waluyo, 2007:50), bahwa peran penting dari analisis implementasi kebijakan publik, adalah mengidentifikasi variabel-variabel yang mempengaruhi tercapainya tujuan-tujuan formal pada keseluruhan proses implementasi antara lain meliputi:

1. Mudah tidaknya masalah yang akan digarap dikendalikan.
2. Kemampuan keputusan kebijakan untuk menstrukturkan secara tepat proses implementasi.
3. Pengaruh langsung berbagai variabel politik terhadap keseimbangan dukungan bagi tujuan yang termuat dalam keputusan kebijakan tersebut

Menurut Anderson (Tahir, 2014:56-57), menyatakan bahwa dalam mengimplementasikan suatu kebijakan ada empat aspek yang harus diperhatikan, yaitu:

1. Siapa yang dilibatkan dalam implementasi
2. Hakikat proses administrasi
3. Kepatuhan atas suatu kebijakan
4. Efek atau dampak dari implementasi.

Selanjutnya menurut Abidin (Tahir, 2014:57), implementasi suatu kebijakan berkaitan dengan dua faktor utama, yaitu:

1. Faktor internal yang meliputi
 - a) kebijakan yang akan dilaksanakan
 - b) faktor-faktor pendukung
2. Faktor eksternal yang meliputi
 - a) kondisi lingkungan
 - b) pihak-pihak terkait

C. Model Implementasi Kebijakan

Pendekatan implementasi kebijakan publik merupakan pendekatan ilmiah. Oleh karena itu, dalam pendekatan implementasi kebijakan perlu memperhatikan ciri-ciri yang ditunjukkan dalam pendekatan ilmiah sebagaimana dikemukakan oleh Abidin

(2004: 62-63), bahwa dalam pendekatan ilmiah terdapat beberapa hal-hal yang perlu diperhatikan:

1. Pengumpulan data dan analisis bersifat objektif atau tidak bias. Dalam pendekatan ilmiah, analisis dilakukan setelah memperoleh data secara objektif. Dengan demikian, diharapkan dapat diperoleh informasi tentang kepastian dalam pelaksanaan sesuatu kebijakan yang siap diimplementasikan.
2. Pengumpulan data secara terarah. Untuk kepentingan implementasi kebijakan dibutuhkan data yang akurat dan terarah agar setiap produk kebijakan dapat diimplementasikan sesuai dengan substansi dari produk kebijakan tersebut.
3. Penggunaan ukuran atau kriteria yang relevan.
4. Rumusan kebijakan yang jelas.

Model-model Implementasi Kebijakan juga bisa digunakan untuk mengukur seperti apa implementasi yang sudah diterapkan seperti disebutkan pada model Implementasi menurut George C. Edward III (Nugroho 2008 : 447), mengemukakan *“In our approach to the study of policy implementation, we begin in the abstract and ask: What are the preconditions for successful policy implementation?”*. Untuk menjawab pertanyaan penting itu Edwards III menawarkan dan mempertimbangkan empat faktor dalam implementasi kebijakan publik, yakni: *“Communication, resources, disposition or attitudes, and bureaucratic structure”*. Keempat faktor

tersebut saling berinteraksi satu sama lain, artinya tidak adanya satu faktor, maka tiga faktor lainnya akan terpengaruh dan berdampak pada lemahnya implementasi kebijakan publik. Dengan efektifnya bisa dirumuskan sebagai berikut:

a. Komunikasi

pertama yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan menurut Goerge C. Edward III (dalam Agustino), adalah komunikasi. Komunikasi, menurutnya sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. Implementasi yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang akan mereka kerjakan, Pengetahuan atas apa yang akan mereka kerjakan dapat berjalan apabila komunikasi berjalan dengan baik, sehingga setiap keputusan kebijakan dan peraturan implemementasi harus ditansmisikan (atau dikomunikasikan) kepada bagian personalia yang tepat. Selain itu, kebijakan yang dikomunikasikan pun harus tepat, akurat, dan konsisten. Komunikasi (atau pentransmisian informasi) diperlukan agar para pembuat keputusan dan para implementor akan semakin konsisten dalam melaksanakan setiap kebijakan yang akan diterapkan dalam masyarakat, (Husaini Usman, 2006:3). Dalam penerapannya bagaimana sosialisasi yang dilaksanakan terkait tujuan dan manfaat dari program tersebut.

b. Sumber Daya

Meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Menurut Edwards III bahwa sumber daya terbagi menjadi empat yaitu sebagai berikut:pertama, sumber daya manusia. Kedua, sumber daya anggaran.Ketiga, sumber daya peralatan.Keempat, sumber daya kewenangan.

c. Disposisi

Watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif. Terdapat tiga unsur yang mempengaruhi kemampuan pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yaitu:

1. Kognisi yaitu seberapa jauh pemahaman pelaksana terhadap kebijakan.
2. Ketidakmampuan administrative dari pelaksana kebijakan yaitu ketidakmampuan dalam menanggapi kebutuhan-kebutuhan dan harapan-harapan yang disampaikan oleh masyarakat dapat menyebabkan pelaksanaan suatu program tidak efektif.

3. Intensitas respon atau tanggapan pelaksana

d. Struktur Birokrasi.

yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan publik adalah struktur birokrasi. Walaupun sumber daya untuk melaksanakan suatu kebijakan tersedia, atau para pelaksana kebijakan mengetahui apa yang seharusnya dilakukan, dan mempunyai keinginan untuk melaksanakan suatu kebijakan, kemungkinan kebijakan tersebut tidak dapat dilaksanakan atau direalisasikan karena terdapatnya kelemahan dalam struktur birokrasi. Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerjasama banyak orang, ketika struktur birokrasi tidak kondusif pada kebijakan yang tersedia, maka hal ini akan menyebabkan sumber daya menjadi tidak efektif dan menghambat jalannya kebijakan. Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi dengan baik (Subarsono, 2011: 90-92).

Selanjutnya ada model implementasi yang diperkenalkan oleh duet Donald Van Meter dengan Carl Van Horn (dalam Subarsono, 2005: 99), menegaskan bahwa “Implementasi kebijakan berjalan secara linear dari kebijakan publik, implementor, dan kinerja kebijakan publik”. Beberapa variabel yang dimasukkan sebagai variabel yang mempengaruhi dan yang menyangkut dalam proses kebijakan publik adalah:

a. Aktifitas implementasi dan komunikasi antar organisasi.

- b. Karakteristik dan agen pelaksana/ implementor.
- c. Kondisi ekonomi, sosial dan politik, dan
- d. Kecenderungan dari pelaksana/implementor. Implementasi kebijakan dilakukan untuk meraih kinerja yang tinggi dan berlangsung dalam antar hubungan.

Berbeda dengan model Mazmanian dan Sabatier Model kerangka analisis implementasi (*a framework for implementation analysis*) yang diperkenalkan oleh Mazmanian dan Paul A. Sabatier (dalam Nugroho, 2006: 129) mengklasifikasikan proses implementasi kebijakan kedalam tiga variabel, yaitu:

- a. Variabel independen, yaitu mudah tidaknya masalah dikendalikan yang berkenaan dengan indikator masalah teori dan teknis pelaksanaan, keragaman obyek, dan perubahan yang dikehendaki
- b. Variabel intervening, yaitu variabel kemampuan kebijakan untuk menstrukturkan proses implementasi dengan indikator kejelasan dan konsistensi tujuan, dipergunakannya teori kausal, ketepatan alokasi sumber dana, keterpaduan hirarkis di antara lembaga pelaksana, aturan dan lembaga pelaksana, dan perekrutan pejabat pelaksana dan keterbukaan kepada pihak luar, dan variabel di luar kebijakan yang mempengaruhi proses implementasi yang berkenaan dengan indikator kondisi sosio-ekonomi dan teknologi, dukungan publik, sikap dari konstituen, dukungan

pejabat yang lebih tinggi serta komitmen dan kualitas kepemimpinan dan pejabat pelaksana.

- c. Variabel dependen, yaitu tahapan dalam proses implementasi dengan lima tahapan, yaitu pemahaman dari lembaga/badan pelaksana dalam bentuk disusunnya kebijakan pelaksana, kepatuhan obyek, hasil nyata, penerimaan atas hasil nyata, dan akhirnya mengarah kepada revisi atas kebijakan yang dibuat dan dilaksanakan tersebut ataupun keseluruhan kebijakan yang bersifat mendasar.

D. Implementasi Sistem

Disebutkan dalam NYS Project Management tujuan dari implementasi sistem adalah membuat persediaan sistem baru yang disiapkan untuk pengguna, dan memposisikan dukungan terusmenerus terhadap pemeliharaan sistem dalam pelaksanaan organisasi (peralihan). Dalam model Model Charles Jones Charles Jones (dalam Ricky Istamto, 1999: 296) mengatakan bahwa implementasi kebijakan adalah suatu kegiatan yang dimaksudkan untuk mengoperasikan sebuah program dengan memperhatikan tiga aktivitas utama kegiatan, yaitu:

- a. Organisasi, pembentukan atau penataan kembali sumber daya, unit-unit serta metode untuk menunjang agar program berjalan.
- b. Interpretasi, menafsirkan agar program menjadi rencana dan pengarahan yang tepat dan dapat diterima serta dilaksanakan, dan

- c. Aplikasi (penerapan), berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan rutin yang meliputi penyediaan barang dan jasa.

Tahap implementasi merupakan akuisisi dan integrasi dari sumber daya fisik dan konseptual yang membuat sebuah sistem berjalan (McLeod, 2001:133). Dalam hal ini yang dimaksud dengan implementasi sistem e-government adalah menerapkan penggunaan website e-government dengan menggunakan software. Beberapa tahap yang dilakukan dalam melakukan implementasi penggunaan e-government tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Eksplorasi

Tujuan dari tahap eksplorasi adalah untuk memberikan solusi dan mengidentifikasi perlunya perubahan untuk menetapkan tujuan sebelum e-government diterapkan

- b. Instalasi

Tujuan dari tahap instalasi adalah untuk membangun kapasitas sistem yang akan mendukung pelaksanaan antara lain perangkat lunak, perangkat keras dan sumber daya manusia yang digunakan

- c. Implementasi Awal

Tahap implementasi awal bertujuan untuk mencapai hasil yang diharapkan dalam mendapatkan sistem yang baru. Dalam hal ini peneliti memulai menginstal software.

- d. Implementasi Penuh

Setelah proses instalasi awal selesai barulah sistem e-government diupload kedalam domain dan siap untuk digunakan

e. Ekspansi

Tujuan dari tahapan Ekspansi adalah memulai penggunaan sistem baru untuk memperluas sistem pemasaran setelah proses pelaksanaan instalasi berhasil dilakukan.

f. Pelatihan Pegawai

Tujuan dari pelatihan pegawai adalah memberikan pengarahan tentang penggunaan system dari system yang lama ke system yang baru

E. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi

Secara teoritis khususnya menurut teori George C. Edwards III (dalam Agustino), the are for critical factories to policy implementation 27 they are : *“communication, resources, disposition, and bureauratic structure”* (Agostiono 2002 :21). Keberhasilan implementasi menurut Merile S. Grindle dipengaruhi oleh dua variabel besar, yakni isi kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan implementasi (*context of implementation*). Variabel isi kebijakan ini mencakup :

1. Sejauh mana kepentingan kelompok sasaran termuat dalam isi kebijakan.
2. Jenis manfaat yang diterima oleh target group.
3. Sejauhmana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan.

4. Apakah letak sebuah program sudah tepat (Merile S Grindle 2002 :21).

Implementasi dari suatu program melibatkan upaya-upaya policy maker untuk mempengaruhi perilaku birokrat sebagai pelaksana agar bersedia memberikan pelayanan dan mengatur perilaku kelompok sasaran. Dalam berbagai sistem politik, kebijakan publik diimplementasikan oleh badan-badan pemerintah. Kompleksitas implementasi bukan saja ditunjukkan oleh banyaknya actor atau unit organisasi yang terlibat, tetapi juga dikarenakan proses implementasi dipengaruhi oleh berbagai variabel yang kompleks, baik variabel yang individual maupun variabel organisasional, dan masing-masing variabel pengaruh tersebut juga saling berinteraksi satu sama lain.

Van Meter dan Van Horn menjelaskan bahwa tugas implementasi adalah membangun jaringan yang memungkinkan tujuan kebijakan publik direalisasikan melalui aktivitas instansi pemerintah yang melibatkan berbagai pihak yang berkepentingan (Merile S Grindle 2002 :179).

Studi implementasi kebijakan dibagi ke dalam tiga generasi dengan fokus kajian dan para penganjurnya. Generasi pertama diwakili oleh studi Pressman dan Wildavsky yang terfokus pada bagaimana keputusan otoritas tunggal dilaksanakan atau tidak dilaksanakan. Hasilnya memberi pengakuan sifat atau hakikat implementasi yang kompleks. Generasi kedua terfokus pada deteminan keberhasilan implementasi kebijakan. Model konseptual model proses implementasi dikembangkan dan diuji

pada berbagai area yang berbeda. Dua pendekatan yang mendominasi adalah pendekatan top-down dan pendekatan bottom-down (Sabatier, Paul 1986 :21-48).

Kerangka kerja teoritik berangkat dari kebijakan itu sendiri dimana tujuan-tujuan dan sasaran ditetapkan. Di sini proses implementasi bermula. Proses implementasi akan berbeda tergantung pada sifat kebijakan yang dilaksanakan. macam keputusan yang berbeda akan menunjukkan karakteristik, struktur dan hubungan antara faktor-faktor yang mempengaruhi kebijakan sehingga proses implementasi akan mengalami perbedaan.

Van Meter dan Van Horn dalam Winarno (2005), menggolongkan kebijakan-kebijakan menurut karakteristik yang berbeda yakni: jumlah perubahan yang terjadi dan sejauh mana konsensus menyangkut tujuan antara pemerintah serta dalam proses implementasi berlangsung. Unsur perubahan merupakan karakteristik yang paling penting setidaknya dalam dua hal (Sabatier, Paul 1986 :21-48). :

- a. Implementasi akan di pengaruhi oleh sejauh mana kebijakan menyimpang dari kebijakan-kebijakan sebelumnya. Untuk hal ini, perubahan-perubahan inkremental lebih cenderung menimbulkan tanggapan positif daripada perubahan-perubahan drastis (rasional), seperti tela dikemukakan sebelumnya perubahan inkremental yang didasarkan pada pembuatan keputusan secara inkremental pada dasarnya merupakan remedial dan diarahkan lebih banyak kepada perbaikan terhadap ketidak sempurnaan sosial

yang nyata sekarang ini dari pada mempromosikan tujuan sosial dari masa depan. Hal ini sangat berbeda dengan perubahan yang didasarkan pada keputusan rasional yang lebih berorientasi pada perubahan besar dan mendasar. Akibatnya peluang terjadi konflik maupun ketidak sepakatan antara pelaku pembuat kebijakan akan sangat besar

- b. Proses implementasi akan dipengaruhi oleh jumlah perubahan organisasi yang diperlukan. Implementasi yang efektif akan sangat mungkin terjadi jika lembaga pelaksana tidak diharuskan melakukan progenisasi secara drastis. Kegagalan program-program sosial banyak berasal dari meningkatnya tuntutan yang dibuat terhadap struktur-struktur dan prosedur-prosedur administratif yang ada.

1.6.2 E-Government

A. Pengertian E-Government

Menurut Bank Dunia (Samodra Wibawa 2009:113), *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti wide area Networks (WAN) internet, mobile computing, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya. Menurut The World Bank Group (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54), *E-Government* ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan

teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik.

Kemudian menurut Depkominfo (Samodra Wibawa 2009:114), mendefinisikan *E-Government* adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah Indonesia. Sejalan dengan berkembangnya Situs Pemerintahan menurut Clay G. Weslatt (15 Agustus 2007) dalam website, *E-Government* adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempromosikan pemerintah yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudian fasilitas layanan terhadap masyarakat umum dan membuat pemerintah lebih bertanggung jawab kepada masyarakat. Menurut Hardiansyah (2011), *E-government* adalah kumpulan konsep untuk semua tindakan dalam sektor publik (baik di tingkat Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah) yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimalisasi proses pelayanan publik yang efisien, transparan dan efektif.

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

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

Karena visi tersebut berasal “Dari, Oleh dan Untuk” masyarakat atau komunitas dimana *E-Government* tersebut diimplementasikan, maka masanya akan sangat bergantung pada stuasi dan kondisi masyarakat setempat. Sebagaimana dikemukakan diatas bahwa *E-Government* adalah upaya untuk penyelenggaraan pamerintah yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efesien. Dari pengertian diatas dapat diartikan bahwa *E-Government* merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintah secara efesien. Ada hal utama yang dapat kita tarik dari pengertian *E-Government* diatas, yaitu:

- a. Penggunaan teknoligi informasi (internet) sebagai alat baru;
- b. Tujuan pemanfaatannya sehingga pemerintah dapat berjalan secara efektif, efesien dan produktif dalam penggunaan teknologi internet, seluruh proses atau prosedur yang berbelit-belit dapat dipangkas.

B. Pengembangan E-Government

Pengembangan E-Government berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Untuk mengembangkan sistem manajemen dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi maka pemerintah harus segera melaksanakan proses transformasi *E-government*. Melalui pengembangan *E-Government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan pemerintah dengan cara :

- a. Mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi dan birokrasi.
- b. Membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah berkerja secara terpadu, untuk menyederhanakan akses kesemua informasi layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah.

Ada banyak manfaat yang dapat dirasakan oleh pemerintah yang melaksanakan proses transformasi menuju *E-Government*, diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stake holder* nya baik masyarakat maupun kalangan bisnis dan industry.

- b. Meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah.
- c. Mengurangi biaya administrasi relasi dan interaksi.
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber pendapatan baru.
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat informasi yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara demokrasi.

Konsep *E-Government* berkembang di atas kecenderungan keinginan masyarakat untuk dapat bebas memilih bilamana dan dimana mereka ingin berhubungan dengan pemerintahnya, serta bebas memilih berbagai yang sifatnya tradisional maupun modern yang mungkin mereka berinteraksi selama 24 (dua puluh empat) jam dan 7 (tujuh) hari dalam seminggu. Kemajuan teknologi informasi memang telah berubah tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara, merevolusi cara hidup masyarakat kian bergeser dari masyarakat industri kepada masyarakat yang berbasis pengetahuan. Era informasi memberikan ruang lingkup yang sangat besar untuk mengorganisasikan kegiatan pemerintah melalui cara-cara baru yang inovatif dan transparan

Berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah melalui jaringan informasi, pengembangan *E-Government* dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkat (Hadwi Soendjojo dalam penelitian Yunus Jackson Obeng 2005:134) yaitu:

a. Tingkat Pertama (Persiapan)

1. Pembuatan *situs web* sebagai media informasi dan komunikasi setiap lembaga
2. Sosialisasi *situs web* untuk internal dan publik.

b. Tingkat Kedua (Pematangan)

1. Pembuatan *situs web* informasi publik yang bersifat interaktif
2. Pembuatan antar keterhubungan dengan lembaga lain.

c. Tingkat Ketiga (Pemantapan)

1. Pembuatan *situs web* yang bersifat transaksi pelayanan publik
2. Pembuatan interoperabilitas aplikasi dan data dengan lembaga lain.

d. Tingkat Keempat (Pemanfaatan)

Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat *Government to Government (G2G)*, *Government to Business (G2B)*, *Government to Citizen*.

Sedangkan menurut Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*,

tuntutan perubahan No. 18 Strategi melaksanakan Pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur. Setiap perubahan berpotensi menimbulkan ketidakpastian, oleh karena itu pengembangan *E-Government* perlu direncanakan dan dilaksanakan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan sasaran yang terukur, sehingga dapat dipahami dan diikuti semua pihak.

C. Konsep E-Government

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

a. Government to Citizens/consumers

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

Kepolisian membangun dan menawarkan jasa pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) atau Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) melalui internet dengan maksud untuk mendekatkan aparat administrasi kepolisian dengan komunitas para pemilik kendaraan bermotor dan para pengemudi, sehingga

yang bersangkutan tidak harus bersusah payah datang ke komdag dan antri untuk memperoleh pelayanan.

b. Government to Business

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah pembentukan sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, entiti bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah entiti berorientasi profit. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dan menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta. Contoh dari aplikasi *E-Government* berjenis G-to-B ini adalah :

Para perusahaan wajib pajak dapat dengan mudah menjalankan aplikasi berbasis web untuk menghitung besarnya pajak yang harus dibayarkan ke pemerintah dan melakukan pembayaran melalui internet.

c. Government to Governments

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

Hubungan administrasi antara kantor-kantor pemerintah setempat dengan jumlah kedutaan-kedutaan besar atau konsulat jendral untuk membantu penyediaan data dan informasi akurat yang dibutuhkan oleh para warga negara asing yang sedang di berada di tanah air (Richardus Eko Indrajit 2006:52).

D. Dasar pelaksanaan E-Government

E-government yang dijalankan Diskominfo kepada Dinas Pendapatan Provinsi Riau berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2008 Bab IV Pasal 13 ayat 1 huruf a,b menyebutkan bahwa Untuk mewujudkan pelayanan cepat, tepat, dan sederhana setiap Badan Publik:

- a. Menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi; dan

- b. Membuat dan mengembangkan sistem penyediaan layanan informasi secara cepat, mudah, dan wajar sesuai dengan petunjuk teknis standar layanan Informasi Publik yang berlaku secara nasional.

Kemudian ditindak lanjuti oleh Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional. Pengembangan *E-Government* merupakan “angin segar” bagi penerapan teknologi komunikasi dan informasi di bidang pemerintahan. Saat ini telah banyak instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah otonom yang berinisiatif mengembangkan pelayanan publik melalui jaringan komunikasi dan informasi dalam bentuk situs web. Namun, implementasi mayoritas situs web Pemerintah Daerah Otonom masih berada pada tingkat pertama (persiapan) dan hanya sebagian kecil yang telah mencapai tingkat dua (pematangan), sedangkan tingkat tiga (pematapan) dan empat (pemanfaatan) belum tercapai. Artinya, implementasi *E-Government* di Indonesia baru pada tahap awal, sehingga banyak lembaga pemerintah yang menyatakan dirinya sudah mengaplikasikan *E-Government*, ternyata baru pada tahap web presence.

E. Strategi Pengembangan E-Government

Dalam kategori operasional, beberapa hal yang mendapat perhatian dalam pengembangan *E-Government* antara lain:

- a. Organisasi dan tata kerja pemerintah provinsi perlu mewadahi layanan *E-Government* secara efisien dan efektif.

- b. Sumber daya manusia (sebagai *the man behind the gun*) perlu dikembangkan keahlian dan keterampilannya dalam mengelola teknologi informasi dan komunikasi serta diperhatikan penghargaan (remunerasi) dan jalur kariernya.
- c. Anggaran untuk pemeliharaan perangkat sama pentingnya anggaran untuk pengembangan, maka diperlukan anggaran yang cukup untuk secara terus-menerus memelihara mutu layanan *E-Government*, antara lain untuk membuat versi baru perangkat lunak (untuk memenuhi tuntutan kebutuhan pengguna layanan yang makin meningkat dan mengakomodasikan adanya perubahan kebijakan), memperbaharui data untuk menyesuaikan kondisi yang berubah, dan menyesuaikan sebagian teknologi yang dipakai untuk teknologi yang lebih baru sebagai tuntutan persaingan antar daerah, antarbangsa.
- d. Mendorong berbagai pihak untuk meningkatkan kemampuan dan kemauan dalam pengembangan, pengelolaan, dan pemutakhiran isi (*content*) data dan informasi secara berkelanjutan sehingga apa yang diperlukan oleh pihak terkait tersedia secara *real time*.

Strategi pengembangan *E-Government* disusun dengan pendekatan perencanaan strategis yang bersifat luwes dan dinamis. Dengan pendekatan perencanaan strategis maka partisipasi *stakeholders* (masyarakat dunia usaha dan perguruan tinggi) diperlukan untuk meningkatkan rencana pengembangan

ini. Menurut Indrajit (2002), strategi pengembangan E-Government dapat dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Pembangunan infrastruktur dan akses jaringan komunikasi data yang memadai, yaitu: pengadaan sarana-prasarana pengembangan infrastruktur akses komunikasi data yang handal, pemberdayaan sumber daya atau kerjasama dengan swasta/masyarakat dalam penyediaan akses komunikasi data yang mudah, nyaman, dan dengan biaya terjangkau.
- b. Pengembangan SDM untuk mengelola *E-Government*, yaitu: pelatihan SDM dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk menunjang pengoperasian *E-Government*, pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan profesionalitas tenaga fungsional teknologi informasi dan komunikasi, pemberian kepastian karier dan kesejahteraan yang memadai bagi SDM bidang teknologi informasi dan komunikasi.
- c. Pengembangan perangkat-perangkat lunak yang diperlukan, meliputi: pemanfaatan koordinasi antara instansi dan internal instansi dalam pembuatan perangkat lunak yang diperlukan untuk mendukung *E-Government* secara umum, pemantapan koordinasi antarinstansi dan internal instansi dalam pembuatan perangkat lunak unggulan, pemantapan legalitas perangkat lunak, pemberdayaan atau kerjasama dengan berbagai pihak lain.

- d. Pengembangan basis data (*databases*) dan basis pengetahuan (*knowledge bases*) pendukung *E-Government*, yaitu pemantapan koordinasi antar-instansi dan internal instansi dalam pembangunan basis data, pembangunan basis pengetahuan yang diperlukan untuk pengoperasian dan pengembangan berkelanjutan *E-Government*, pemberdayaan atau kerjasama dengan berbagai pihak dalam pembangunan basis data dan basis pengetahuan.
- e. Pengembangan organisasi dan tata kerja yang mendukung *E-Government*, yaitu: pembentukan/penunjukan satu unit kerja atau instansi yang bertugas mengkoordinasikan pembangunan, pemeliharaan, pengendalian, pembentukan unit kerja (di setiap instansi) yang bertugas mengelola *E-Government*, dan pemantapan koordinasi antarinstansi. Pembuatan aturan perundangan dan kebijakan yang diperlakukan untuk mendukung *E-Government* di daerah masing-masing.
- f. Pembuatan aturan perundangan dan kebijakan yang diperlakukan untuk mendukung *E-Government* di daerah masing-masing.
- g. Pemeliharaan dan perawatan perangkat lunak dan keras/jaringan, yaitu: pemeliharaan dan perawatan perangkat keras/jaringan, perangkat lunak, pengelolaan portal internet (*one-stop service websites*), pemeliharaan basis data dan basis pengetahuan.

- h. Pengembangan dan koordinasi layanan informasi yang mampu mendukung terwujudnya masyarakat yang kompetitif serta menarik investasi ke daerah yaitu: pengembangan dan koordinasi layanan informasi guna memenuhi kebutuhan informasi yang mampu mendukung terwujudnya masyarakat yang kompetitif, pengembangan teknologi informasi terhadap layanan informasi yang telah terkoordinasi, pengembangan promosi potensi investasi guna mewujudkan masyarakat yang kompetitif serta menarik investasi.

1.7 Defenisi Konsepsional

Defenisi konsepsional adalah defenisi yang digunakan untuk menggambarkan secara tepat suatu fenomena yang akan diteliti. Defenisi konsepsional juga digunakan untuk menggambarkan secara abstrak tentang kejadian, keadaan kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian dalam ilmu sosial (singarimbun, 1995 :34). Agar bisa memberikan gambaran yang lebih jelas, maka perlu diberikan defenisi-defenisi konsep sebagai berikut

1. Implementasi Kebijakan

Model Implementasi menurut George C. Edward III (Nugroho 2008 : 447), Edwards III mempertimbangkan empat faktor dalam implementasi kebijakan publik, yakni: *“Communication, resources, disposition or attitudes, and bureaucratic structure”*.Keempat faktor tersebut saling berinteraksi satu sama lain, artinya tidak

adanya satu faktor, maka tiga faktor lainnya akan terpengaruh dan berdampak pada lemahnya implementasi kebijakan publik. Dengan efektifnya bisa dirumuskan sebagai berikut:

- a) Komunikasi
- b) Sumber Daya
- c) Disposisi
- d) Struktur Birokrasi.

2. E- Government

E-Government suatu kumpulan konsep untuk semua tindakan dalam sektor publik (baik di tingkat Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah) yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimisasi proses pelayanan publik yang efisien, transparan dan efektif.

1.8 Defenisi Operasional

A. Komunikasi

Komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari suatu implementasi kebijakan dengan :

1. Transmisi implementasi aplikasi E-PKH yang disampaikan kepada pelaksana (implementor) maupun kepada kelompok sasaran aplikasi E-PKH di Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta

2. Kejelasan Informasi tentang E-PKH di Dinas Sosial Daerah Istimewa yang ditransmisikan kepada pelaksana maupun kelompok sasaran
3. Konsistensi yang ditunjukkan dari pelaksana aplikasi E-PKH di Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta
4. Penyampaian informasi dari Kepala Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta kepada bagian pelaksana kebijakan E-PKH.
5. Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta menyampaikan kebijakan E-PKH, tujuan dan sasaran kebijakan sesuai dengan yang telah direncanakan

B. Sumber Daya

Sumber daya merupakan factor penting dalam implementasi kebijakan, apabila Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta terdapat kekurangan sumberdaya, maka implementasi E-PKH tidak akan berjalan secara efektif.

Sumber daya tersebut dapat berwujud :

1. Sumber Daya Manusia

Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta melaksanakan pendidikan tambahan dan pelatihan khusus tentang E-PKH untuk meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas, SDM itu berupa pelaksana kebijakan E-PKH.

2. Sumber Daya Anggaran

Perumusan sumber daya anggaran pelaksanaan E-PKH oleh Dinas Sosial DIY

3. Sumber Daya Peralatan

Tersedianya sumber daya peralatan pendukung berupa peralatan dengan sarana dan prasarana yang memadai dalam pelaksanaan E-PKH di Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta.

4. Sumber Daya Kewenangan

Sumber daya kewenangan diperoleh dari tugas dan wewenang program PKH Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta,

C. Disposisi

Karakteristik, komitmen, jujur, dan demokratis Pelaksana E-PKH di Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta.

D. Struktur Birokrasi.

Struktur birokrasi dalam melaksanakan aplikasi E-PKH di Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif, jenis penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti sebagai instrument kunci (sugiyono,

2004:1). Dengan demikian, penelitian ini akan menjelaskan gambaran dari permasalahan yang akan diteliti dengan menggunakan data-data yang ada. Menggunakan metode penelitian kualitatif, peneliti mendeskripsikan suatu gejala berdasarkan indikator-indikator yang dijadikan dasar dari ada tidaknya suatu gejala yang diteliti. Peneliti menggunakan metode kualitatif karena hasil dan data yang diperoleh lebih kepada pendekatan wawancara.

1.9.2 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis memilih lokasi penelitian di Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta.

1.9.3 Jenis Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari objek penelitian di lapangan. Data primer dihasilkan dari sumber aslinya yang berupa wawancara langsung kepada pihak yang berkompeten dalam implementasi aplikasi E-PKH pada program keluarga harapan di Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta.

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dengan melalui media perantara. Adapun sumber data seperti buku-buku

yang berkaitan, arsip-arsip dan dokumen Rentra Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2017-2022 untuk mendukung penelitian.

1.9.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Wawancara

Data wawancara ini diperoleh dari informan yang kompeten dalam Implementasi Aplikasi E-PKH pada Program Keluarga Harapan. Prosedur pengambilan informan awal dilakukan dengan menggunakan cara purposive sampling yaitu peneliti menemukan sendiri karena pertimbangan tertentu dan memilih yang dianggap berkompoten hingga diperoleh informan yang diperlukan. Selanjutnya mencatat kejadian informasi dari informan yang kemudian dijadikan sebagai bahan penulisan laporan hasil penelitian. Untuk itu penelitian ini dalam pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara kepada informan diantaranya :

1. Koordinator Wilayah PKH Dinas Sosial DIY.
2. APD/Operator PKH Dinas Sosial DIY,
3. APD/Operator Rekonsiliasi PKH Dinas Sosial DIY,
4. Pendamping PKH di Kecamatan Kota Gede.

b. Dokumentasi

Dokumen/dokumen strategis seperti peraturan perundang-undangan, berita acara rapat, laporan hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan program dan kerja, dan laporan penelitian pihak ketiga selama pelaksanaan program dan kegiatan tersebut. Hal ini merupakan pengetahuan eksplisit yang sangat berguna untuk diklasifikasikan dan dianalisis. Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Rentra Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2017-2022.

1.9.5 Teknik Analisa Data

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif dengan mentransformasi data mentah kedalam bentuk data yang mudah disajikan. Proses-proses analisa data tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Pengumpulan data, kegiatan analisis data selama pengumpulan data dapat dimulai setelah peneliti memahami fenomena sosial yang sedang di teliti, dan setelah pengumpulan data yang dapat di analisis.
- b. Reduksi data, dalam proses reduksi data, peneliti melakukan pemilihan terhadap data yang akan di kode, mana yang dibuang, mana yang merupakan ringkasan dan cerita-cerita apa yang sedang berkembang.
- c. Penyajian data, yaitu deskripsi kumpulan informasi tersusun yang memungkinkan untuk melakukan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

d. Penarikan kesimpulan, dari proses pengumpulan data, peneliti mencari makna dari setiap gejala yang diperoleh dari lapangan, mencatat keteraturan atau pola penjelasan dan konfigurasi yang mungkin ada, alur kausalitas, dan proporsi.