

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PROPOSISI

2.1 Kajian Teori

2.1.1 *E-Government*

E-government sangat populer dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Berbagai negara di dunia berlomba-lomba menerapkan *E-Government* dengan strategi yang disesuaikan dengan kondisi sosial politik dan geografisnya. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kualitas kinerja pemerintah, khususnya di bidang pelayanan untuk kepentingan umum. *E-government* masih dalam tahap pengenalan. Hal ini ditunjukkan dengan mulai dilakukan pembenahan internal dan pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung pelayanan publik.

E-government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan layanan kepada publik, serta urusan pemerintahan lainnya. Untuk itu diperlukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar penyelenggaraan pelayanan publik menjadi lebih efisien, efektif, transparan dan akuntabel. *E-Government* juga dapat diartikan sebagai bentuk atau model sistem pemerintahan yang berbasis pada kekuatan teknologi digital yang mengelola pemantauan dan pengendalian semua tugas administrasi, layanan publik, sumber daya organisasi, keuangan, pajak, retribusi, pegawai, dan lainnya dalam satu sistem.

The World Bank Group (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54), mengemukakan *E-Government* merupakan upaya pemanfaatan teknologi informasi

dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas proses pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Sedangkan Kadir (2014:324) berpandangan bahwa, “*E-Government* atau yang sering disingkat dengan *e-gov* yaitu mengacu pada penggunaan teknologi informasi untuk melakukan transformasi atau hubungan dengan masyarakat, bisnis, instansi pemerintah lainnya, dan karyawan.

Kemudian menurut pandangan Budi Rianto dkk (2012:36) menyimpulkan bahwa *E-Government* adalah suatu bentuk aplikasi untuk menjalankan fungsi dan administrasi pemerintahan dengan menggunakan teknologi telekomunikasi atau informasi dan komunikasi. Aplikasi *E-Government* menawarkan kesempatan untuk meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antara instansi pemerintah, hubungan antara pemerintah dan bisnis dan masyarakat. Mekanisme hubungan ini adalah melalui pemanfaatan teknologi informasi, yaitu kerjasama atau kombinasi antara komputer dan jaringan komunikasi.

Definisi lain tentang *E-Government* diberikan oleh Heeks yang dikutip oleh Nia Karniawati (2018:29) berpendapat bahwa:

“Strategi yang menentukan keberhasilan pelaksanaan *E-Government* dalam suatu Negara/institusi pemerintahan terdiri atas kesiapan dalam infrastruktur kelembagaan, infrastruktur teknologi, infrastruktur data, infrastruktur SDM, infrastruktur hukum, kepemimpinan dan komitmen.”

Kurniasih. D., (2008:2) mengemukakan bahwa *E-Government* merupakan bentuk implementasi pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi interaktif antar Pemerintah dengan pihak-pihak lain baik dari kelompok masyarakat, kalangan bisnis maupun sesama lembaga pemerintahan. Penerapan *E-Government* dimulai dari bentuk layanan yang sederhana yaitu penyediaan

informasi dan data-data berbasis komputer tentang pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Kemudian menurut *The Bank World* (Andrianto, 2007:46) sebagai berikut:

“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”. Pemanfaatan teknologi informasi (seperti Network Area, Internet, dan Komputerisasi) oleh institusi pemerintah yang selanjutnya mendukung transformasi hubungan dengan warga Negara, pelaku bisnis, dan institusi pemerintah lainnya.

Sementara itu, pemerintah Federal Amerika Serikat berpendapat melalui (Andrianto, 2007:46) yaitu:

“E-government refers to the delivery of government information and services online through the Internet or other digital means”. *E-Government* mengacu kepada penyampaian informasi dan pelayanan online pemerintahan melalui internet atau media digital lainnya.

Dalam buku *E-Government in Action* (2005:5) disebutkan bahwa *E-Government* merupakan upaya untuk menciptakan suasana pelayanan pemerintah yang konsisten dengan tujuan bersama sejumlah masyarakat yang berkepentingan, oleh karena itu, visi yang dikemukakan juga harus mencerminkan visi bersama para pemangku kepentingan yang ada, misalnya:

- a. Meningkatkan produktivitas dan kinerja pemerintah dengan melayani rakyatnya.
- b. Mempromosikan pemerintahan yang bersih dan transparan
- c. Peningkatan kualitas hidup masyarakat melalui kinerja pelayanan Publik.
- d. Menjamin terciptanya administrasi publik yang demokratis.

Menurut Indrajit (2005), *E-Government* dapat meningkatkan pengendalian internal dan meningkatkan pelayanan publik. Dengan *E-Government* dapat

membuat hidup lebih sederhana, lebih murah, lebih cepat, lebih mudah, dan lebih indah Mempercepat pengembangan TIK di tingkat regional, regional dan nasional.

Definisi lain dari *E-Government* juga dikemukakan oleh Roger dalam Septiani Kartika (2006:33) yaitu:

1. Penggunaan teknologi informasi untuk membebaskan pergerakan informasi untuk mengatasi keterbatasan fisik sistem tradisional yang berbasis pada penggunaan kertas.
2. Penggunaan teknologi untuk meningkatkan akses dan penyampaian pelayanan dari pemerintah kepada citizens, sektor bisnis dan pemerintah sendiri.
3. Otomatisasi atau komputerisasi terhadap prosedur yang berbasis penggunaan kertas yang akan memunculkan gaya kepemimpinan baru, cara baru dalam mendiskusikan dan memutuskan strategi, cara baru dalam transaksi bisnis, cara baru dalam mendengarkan pendapat citizens dari komunitas, dan merupakan cara baru dalam mengatur dan menyampaikan informasi.

E-Government pada hakikatnya adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan para pemangku kepentingannya: masyarakat, sektor bisnis, dan pemerintah, baik pada level pemerintahan yang sama maupun pada level pemerintahan yang lebih tinggi.

2.1.2 Sosialisasi Kebijakan

2.1.2.1 Konsep Sosialisasi

Sosialisasi adalah kegiatan yang dilakukan oleh pihak yang kewenangannya diatur oleh kebijakan. Pihak-pihak tersebut pada umumnya berwenang secara hukum, terikat oleh pemerintah terhadap kebijakan yang dibuat, dan terlibat langsung dalam proses pembuatan kebijakan, jika kebijakan tersebut dikembangkan oleh pemerintah. Atau bahkan pihak-pihak yang terlibat langsung dalam implementasi kebijakan, pihak-pihak tersebut perlu memastikan bahwa pihak lain dan kelompok sasaran mengetahui isi dari kebijakan yang telah dibuat.

Dapat dikatakan sosialisasi merupakan proses mengenalkan seseorang pada sistem dan bagaimana orang tersebut menentukan reaksi dan reaksinya. Sosialisasi ditentukan oleh lingkungan sosial, ekonomi dan budaya di mana seorang individu menemukan dirinya, tetapi juga oleh interaksi pengalaman dan kepribadian.

Dengan adanya sosialisasi, penyebaran informasi tentang isi atau substansi dari kebijakan yang dikembangkan, yaitu pernyataan rinci tentang isi atau substansi dari kebijakan yang dikembangkan. Kejelasan tentang adanya informasi dalam proses sosialisasi akan menentukan tingkat pengetahuan dan pemahaman pihak-pihak yang terlibat dalam implementasi suatu kebijakan yang telah ditetapkan, sehingga isi atau sifat dari kebijakan tersebut harus jelas, rinci dan mudah dipahami.

Deretan dari kebijakan publik bisa dapat kita amati dengan jelas, mulai dari program, proyek, hingga kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah. Model ini menggunakan mekanisme manajemen yang biasa, terutama dalam manajemen sektor publik. Kebijakan publik tersebut diturunkan dalam bentuk program, yang dikembalikan ke proyek, dan pada akhirnya terwujud dalam kegiatan yang

dilakukan baik oleh pemerintah, masyarakat, maupun kerjasama pemerintah dengan masyarakat.

Penggunaan istilah sosialisasi terlebih dahulu harus menempati posisi tertentu dalam kajian kebijakan publik. Hal ini didasarkan pada pemahaman sosialisasi dan pemahaman bahwa konsep didasarkan pada posisi ini, sehingga berbagai penelitian yang meneliti topik sosialisasi politik dapat menjadi benar. Mereka sudah jelas tentang posisi sosialisasi. Karena itu, akan menjadi dieksekusi. Sosialisasi kebijakan publik merupakan salah satu tindakan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya untuk pengambilan keputusan.

Sosialisasi Kebijakan juga dapat diartikan sebagai proses pengenalan nilai dengan cara yang pada akhirnya mengungkapkan individu yang sempurna. Jadi seorang individu tidak pernah bersosialisasi secara utuh dan dapat dibandingkan dengan individu yang tidak sempurna. Sosialisasi kebijakan publik merupakan aspek yang sangat penting dalam seluruh proses kebijakan karena kebijakan yang telah di buat akan bermanfaat bila di sosialisasikan.

Berdasarkan pengertian di atas, sosialisasi kebijakan adalah suatu proses yang dilakukan bersamaan dengan pemeriksaan kebijakan publik setelah kebijakan dirumuskan dan sebelum kebijakan memasuki tahap implementasi.

Suatu program kebijakan harus disosialisasikan untuk mencapai efek atau tujuan yang diinginkan. Sosialisasi dipandang sebagai proses interaksi antara seperangkat tujuan dan tindakan yang dapat mencapai tujuan politik. Ini menyatukan aktor politik, organisasi, prosedur, dan teknik dalam sosialisasi.

Terlepas dari berbagai isu sosialisasi kebijakan, sosialisasi kebijakan ini pada dasarnya dalam kerangka organisasi yang komprehensif dengan tujuan dan sasaran yang jelas, prioritas yang jelas, dan sumber daya pendukung yang jelas harus dilakukan. Sedangkan di sisi lain, menurut Vembriarto (2010: 106) adalah "proses adaptasi di mana individu menahan, mengubah dorongan batin mereka, dan mengadopsi gaya hidup dan budaya masyarakat.

Menurut Gunawan (2012:198), sosialisasi merupakan proses penyampaian sesuatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau mengubah sikap, pendapat, perilaku baik langsung maupun tidak langsung. Soekanto dalam Lindriati dkk (2017) berpendapat bahwa sosialisasi adalah suatu proses sosial dimana seorang individu memperoleh pembentukan sikap dan perilaku yang konsisten dengan perilaku orang-orang di sekitarnya.

Maclever (2013: 175) mengatakan bahwa sosialisasi adalah proses mempelajari norma, nilai, peran, dan semua persyaratan lain yang diperlukan untuk memungkinkan partisipasi yang efektif dalam kehidupan sosial. Manfaat sosialisasi dalam masyarakat dapat dibagi menjadi dua fase. Bagi individu, sosialisasi berfungsi sebagai pedoman untuk mengenali dan menyesuaikan diri dengan keberadaan baik nilai, norma maupun struktur sosial yang ada di masyarakat. Bagi masyarakat, sosialisasi berfungsi sebagai alat untuk melestarikan, menyebarkan dan mengkomunikasikan nilai-nilai, norma dan keyakinan yang ada dalam masyarakat. Pembelajaran dilakukan oleh seorang individu dengan mengetahui baik lingkungan fisik maupun sosialnya.

Sedangkan menurut Vander Zande (2004:30) dari Ihromi, sosialisasi adalah proses interaksi sosial yang mengenali cara berpikir, emosi, dan tindakan sehingga kita dapat memainkan peran yang efektif dalam masyarakat. Sosialisasi juga dapat diartikan sebagai suatu proses yang dialami individu dalam masyarakat, seperti adat istiadat, sikap, norma, nilai, pengetahuan, harapan dan keterampilan. Proses ini melibatkan proses kontrol sosial yang kompleks agar anak terbentuk menjadi individu dan peran sosial. Bermain sesuai dengan apa yang diharapkan dari masyarakat.

Sosialisasi penting dalam pembentukan kepribadian agar manusia dapat hidup sesuai dengan kebutuhannya kelompok dan budaya. Sosialisasi ditujukan untuk kelangsungan hidup masyarakat, kelompok sosial dan budaya. Ada beberapa tahapan dalam sosialisasi menurut Robert MZ Lawang (2013:107) dalam masyarakat meliputi:

1. Sosialisasi Primer

Sosialisasi primer adalah proses sosialisasi pertama yang dialami individu sejak kecil. Ini adalah awal bagi semua anggota komunitas untuk mendaftarkan keanggotaannya pada suatu kelompok komunitas. Sosialisasi besar ini dimulai dari keluarga. Di sana, individu mulai belajar membedakan diri dari orang lain di sekitarnya. Pada tahap ini, keluarga memegang peranan penting bagi setiap individu. Di sini, orang pertamanya mengambil pelajaran tentang budaya keluarga, seperti agama dan aturan.

2. Sosialisasi Sekunder

Sosialisasi sekunder adalah pelajaran selanjutnya bagi seorang individu. Pada tahap ini, seseorang belajar mengenali lingkungannya di luar keluarga. Baik itu nilai atau norma yang ada di masyarakat. Proses sosialisasi sekunder ini bertujuan agar individu dapat merangkul nilai dan norma bersama. Secara umum, sosialisasi sekunder ini beradaptasi dengan lingkungan sosial yang berbeda dan dengan demikian menentukan sikap individu.

Jenis-jenis sosialisasi berdasarkan tipenya menurut Syahril Syarbaini dkk, terbagi menjadi dua, yaitu:

1. Sosialisasi formal, yaitu sosialisasi yang dilakukan melalui lembaga-lembaga berwenang menurut ketentuan negara atau melalui lembaga-lembaga yang dibentuk menurut undang-undang dan peraturan pemerintah yang berlaku.
2. Sosialisasi informal, yaitu sosialisasi yang bersifat kekeluargaan, pertemanan atau sifatnya tidak resmi. (Syarbaini dkk, 2004:73)

Sosialisasi yang dilakukan oleh lembaga publik disebut sosialisasi formal karena lembaga tersebut memiliki kewenangan, landasan hukum, dan materi yang disampaikan merupakan kebijakan pemerintah. Sosialisasi informal sering terjadi tanpa disadari. Sosialisasi formal adalah jenis yang sering digunakan oleh pemerintah untuk menyebarluaskan program dan kebijakan yang baru dibuat kepada publik.

David B. Bliker Hoff dan Lynn. K White (2013: 151) menyatakan bahwa sosialisasi adalah *“a process of learning the roles, statuses and values necessary for participation in social institutions.”* Yang mengartikan bahwa sosialisasi

merupakan suatu proses belajar peran, status dan nilai yang diperlukan untuk partisipasinya dalam institusi sosial.

Sementara itu, James W. Vanderzanden (2013: 52) menggambarkan sosialisasi sebagai *“the process of social interaction by which people acquire the knowledge, values, attitudes, and behaviors essential to participate effectively in society.”* Yang diartikan sosialisasi merupakan proses interaksi sosial dimana orang memperoleh pengetahuan, nilai, sikap dan perilaku esensial untuk berpartisipasi secara efektif dalam masyarakat.

Menurut Soejono Soekanto (2011:79), sosialisasi adalah proses sosial dimana seorang individu mengembangkan sikap bertindak sebagai tanggapan terhadap perilaku orang-orang dalam kelompoknya. Sosialisasi juga dapat didefinisikan sebagai proses sosial yang terjadi ketika seorang individu mengakui dan menerapkan norma-norma kelompok tempat mereka tinggal untuk menjadi bagian dari kelompoknya.

Berdasarkan beberapa pengertian sosialisasi di atas, sosialisasi adalah proses pengenalan atau penyebaran informasi tentang sesuatu yang ada dalam masyarakat dan dapat mempengaruhi pembentukan sikap dan perilaku seseorang. Sosialisasi juga memungkinkan individu untuk mengikuti adat dan norma yang ada dalam masyarakat.

Sosialisasi kebijakan seperti yang ditulis George Herbert Mead dalam bukunya *“Socialization of Public Policy”*

“Political socialization is the process by which people learn through methods, values, and adaptation to society and culture. It has been cultivated throughout life, along with the conditions, values, norms, and

culture of the society that governs the surroundings through a process of independence and socialization"

Yang mengartikan bahwa sosialisasi kebijakan publik berarti suatu proses yang dimana manusia belajar melalui metode, nilai, dan adaptasi terhadap masyarakat dan budaya. Telah dibudayakan sepanjang hidup, bersama dengan kondisi, nilai, norma dan budaya masyarakat yang mengatur melalui proses kemandirian dan sosialisasi. (George Herbert Mead 1962: 134).

Berdasarkan pengertian sosialisasi kebijakan yang di ungkap oleh George Herbert Mead diatas, maka George herbert Mead mengemukakan beberapa hal mengenai tahapan-tahapan yang diperlukan dalam proses sosialisasi kebijakan publik, yaitu:

1. Tahap Persiapan (*Preparatory Stage*)
2. Tahap Meniru (*Play Stage*)
3. Tahap Siap Bertindak (*Game Stage*)

Posisinya dalam sosialisasi dan pentingnya dalam proses kebijakan publik merupakan upaya untuk menyebarluaskan isi atau substansi kebijakan yang dibuat dengan tujuan untuk memperoleh pengetahuan dan pemahaman dari berbagai pemangku kepentingan, termasuk kelompok sasaran yang bersedia melakukannya. dimaknai sebagai memainkan perannya dalam mencapai tujuan yang ditetapkan dalam kebijakan.

Seperti yang dijelaskan Adibowo (2017) bahwa bentuk sosialisasi ini dapat dilakukan dengan menggunakan media visual dan media cetak melalui berbagai kegiatan dan program. Materi informasi yang dicetak dalam bentuk brosur dapat dibagikan kepada masyarakat.

Dapat disimpulkan bahwa apa yang Adibowo sampaikan mengenai sosialisasi adalah untuk mengetahui sejauh mana regulasi yang disampaikan pemerintah kepada masyarakat. Terlihat, jika regulasi tidak berjalan sesuai harapan, pemerintah akan melakukan sosialisasi melalui media yang disediakan

Kemudian Sutaryo (2011: 156) berpandangan pengertian sosialisasi adalah:

“Proses dimana seorang individu memperoleh budaya kelompoknya dan menginternalisasikan norma-norma sosialnya sampai batas tertentu, dengan demikian membimbing individu untuk mempertimbangkan harapan orang lain”

Kemudian Peter L Berger dalam Sutaryo, 2005:156) berpandangan bahwa, *“Socialization is a learning process, and basically human nature is never satisfied to learn the following unknowns. Learn the norms to adapt to the social environment.”* Hal tersebut dapat diartikan Sosialisasi merupakan proses belajar, dan pada dasarnya sifat manusia tidak pernah puas mempelajari hal-hal yang tidak diketahui berikut. Mempelajari norma-norma untuk beradaptasi dengan lingkungan sosialnya.

Berdasarkan uraian di atas, terdapat persamaan dalam sosialisasi pada objeknya yaitu masyarakat dalam hal hubungan antar manusia dan proses-proses yang timbul dari hubungan manusia antar manusia dalam masyarakat. Sosialisasi juga mencakup interaksi antara orang-orang sebagai anggota kelompok. Munculnya kelompok-kelompok dalam masyarakat disebabkan oleh dua sifat manusia yang berlawanan, di satu sisi ingin bekerjasama, di sisi lain cenderung bersaing memperebutkan kekuasaan dengan sesama manusia.

2.1.2.2 Syarat Terjadinya Sosialisasi Kebijakan

Sosialisasi kebijakan dapat dikatakan sebagai sistem yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Berdasarkan hal ini, sosialisasi kebijakan memberikan dua kontribusi mendasar bagi kehidupan manusia, yaitu:

1. Pertama, memberikan dasar atau kondisi bagi seorang individu untuk berpartisipasi secara efektif dalam masyarakat.
2. Kedua, tanpa sosialisasi, hanya ada satu generasi, yang sangat mengganggu kelangsungan masyarakat dan memungkinkan kelangsungan masyarakat. (Susanto, 2013: 39)

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa melalui sosialisasi kebijakan, masyarakat dapat berpartisipasi untuk kepentingan hidupnya dan menciptakan generasi untuk keberlanjutan kehidupan selanjutnya. Selain itu, faktor lain yang dapat mendukung proses sosialisasi adalah faktor lingkungan, termasuk interaksi sosial. Selain faktor lingkungan, ada faktor lain yang mempengaruhi sosialisasi:

- a. Apa yang disosialisasikan, merupakan bentuk informasi yang akan diberikan kepada masyarakat berupa nilai norma dan peran.
- b. Bagaimana cara mensosialisasikan, melibatkan proses pembelajaran.
- c. Siapa yang mensosialisasikan, institusi, media massa, individu dan kelompok. (Susanto, 2013:45)

Hal ini sesuai dengan pandangan Michael Rush & Phillip Althoff dalam Kartono (2011: 37) yang berpandangan “*The success of a political socialization process is determined by the interaction of environmental factors and factors that influence it.*” Dapat diartikan bahwa keberhasilan sebuah proses sosialisasi politik ditentukan oleh interaksi faktor lingkungan dan faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor yang melatarbelakangi keberhasilan proses sosialisasi kebijakan adalah:

1. *Political socialization agents, which consist of family, education, mass media, peer groups, work groups, religious groups. In addition, the existence of interest groups and community organizations has an influence as agents of political socialization on public participation.*
2. *Political socialization material, namely knowledge, values and political attitudes that live in society.*
3. *The mechanism of political socialization is divided into three namely, imitation, instruction, and motivation.*
4. *The pattern of political socialization is a continuous process, to find out the socialization process, which consists of the agency or agency that carries out the socialization process, the relationship between the agency or agency in carrying out the socialization process. (Rush dan Althoff, 2011: 37)*

Hal tersebut bila diartikan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan proses sosialisasi kebijakan adalah sebagai berikut:

1. Agen sosialisasi politik, yang terdiri dari keluarga, pendidikan, media massa, kelompok sebaya, kelompok kerja, kelompok agama. Selain itu keberadaan kelompok kepentingan dan organisasi kemasyarakatan memberi pengaruh sebagai agen sosialisasi politik terhadap partisipasi masyarakat.
2. Materi sosialisasi politik, yaitu pengetahuan, nilai-nilai dan sikap-sikap politik yang hidup di masyarakat.
3. Mekanisme sosialisasi politik, di bagi menjadi tiga yaitu, imitasi, instruksi, motivasi.
4. Pola sosialisasi politik proses yang terus berkesinambungan, untuk mengetahui proses sosialisasi, yang terdiri dari Badan atau instansi yang melakukan proses sosialisasi, hubungan antara badan atau instansi tersebut dalam melakukan proses sosialisasi. (Rush & Phillip Althoff dalam Kartono, 2011: 37)

Agen sosialisasi berperan penting dalam keberhasilan proses sosialisasi dan menyebarluaskan serta menyampaikan nilai dan norma yang terkandung dalam materi sosialisasi. Keberhasilan ditentukan oleh mekanisme yang terencana dan digambarkan oleh pola-pola yang baik dalam proses sosialisasi. Jika proses-proses tersebut dapat terstruktur, maka penyebaran informasi materi sosialisasi dapat diarahkan tepat pada tujuan sosialisasi.

Pesan yang disampaikan oleh agen sosialisasi bernilai dan tidak konsisten satu sama lain. Misalnya, apa yang diajarkan oleh sebuah keluarga bisa menjadi konflik, tidak seperti apa yang diajarkan oleh agen sosialisasi lainnya, tetapi orang yang menerima pesan itu bebas untuk belajar. Sahabat dan media massa.

Materi sosialisasi adalah konten yang disampaikan kepada sasaran sosialisasi. Sebagai aturan umum, materi sosialisasi harus memuat nilai dan norma.

Hasan Mustafa berpandangan, pengertian nilai dan norma adalah:

“Nilai adalah prinsip - prinsip etika yang dipegang dengan kuat oleh individu atau kelompok sehingga mengikatnya dan sangat berpengaruh pada perilaku yang harus dipatuhi oleh setiap anggota suatu unit sosial sehingga ada sanksi negatif dan positif.” (Mustafa, 2010:112)

Selain kedua unsur tersebut, materi sosialisasi kebijakan harus memuat peran. Peran adalah seperangkat harapan atau tuntutan bagi seseorang untuk melakukan tindakan tertentu agar memiliki status sosial tertentu. Oleh karena itu, peran materi yang disosialisasikan harus mencakup peran dalam bentuk pengetahuan.

Selain dua hal tersebut, materi sosialisasi kebijakan harus menyertakan peran. Peran adalah seperangkat harapan atau persyaratan bagi seseorang untuk melakukan tindakan tertentu untuk mendapatkan status sosial tertentu. Oleh karena

itu, peran materi yang disosialisasikan harus mencakup peran dalam bentuk pengetahuan sikap dan pendapat tertentu, tetapi sikap dapat mendahului nilai-nilai tertentu yang dilandasi oleh sosialisasi politik, nilai-nilai tersebut adalah:

1. Tradisi; terutama agama, tetapi juga termasuk ikatan-ikatan kekeluargaan dan tradisi pada umumnya.
2. Prestasi; ketekunan, pencapaian atau perolehan, ganjaran-ganjaran material, mobilitas sosial.
3. Pribadi; kejujuran, ketulusan, keadilan, dan kemurahan hati
4. Penyesuaian diri; bergaul dengan baik, menjauhkan diri dari kericuhan, menjaga keamanan dan kententraman.
5. Intelektual; belajar dan pengetahuan sebagai tujuan
6. Politik; sikap-sikap dan kepercayaan berkaitan dengan pemerintahan. (Syarbaini dkk, 2013:71)

Proses sosialisasi berkaitan dengan nilai-nilai yang dimiliki setiap masyarakat sebagai objek sosialisasi. Nilai-nilai tersebut dapat mempengaruhi sikap masyarakat terhadap apa yang baru saja terjadi di lingkungannya.

Mekanisme sosialisasi menyampaikan unsur-unsur sosialisasi dalam beberapa cara:

1. *Imitation is imitating the behavior of another individual and is important in childhood socialization.*
2. *Instruction is an explanatory fact, although it must be emphasized that it is not necessarily confined to the formal learning process.*
3. *Motivation is a form of correct or appropriate behavior that is learned through trial and error, the individuals involved learn directly from experience about actions and adapt to their attitudes and opinions.* (Rush dan Allthof, 2011: 40)

Hal ini dapat diartikan bahwa mekanisme sosialisasi terdapat beberapa unsur yaitu sebagai berikut:

1. Imitasi adalah mengikuti perilaku individu lain dan penting dalam sosialisasi masa kanak-kanak.

2. Instruksi kurang lebih merupakan fakta penjelas, meskipun harus ditekankan bahwa itu tidak harus terbatas pada proses pembelajaran formal.
3. Motivasi adalah suatu bentuk perilaku yang benar atau sesuai yang dipelajari melalui trial and error, individu yang terlibat belajar langsung dari pengalaman tentang tindakan dan menyesuaikan diri dengan sikap dan pendapatnya.

Jalur imitasi lebih cocok digunakan dalam sosialisasi anak. Mengajar pada dasarnya adalah proses belajar formal. Imitasi dan instruksi adalah jenis pengalaman khusus, tetapi motivasi sering kali setara dengan pengalaman. Pola sosialisasi adalah proses yang berlangsung lama dan rumit yang dihasilkan dari usaha saling mempengaruhi diantara kepribadian individu dengan pengalaman-pengalaman yang relevan.

Oleh karena itu, untuk mempermudah hasil proses sosialisasi dibentuklah pola sosialisasi yang diilustrasikan dalam sebuah gambar. Pembuatan pola tersebut dilakukan setelah proses sosialisasi berjalan yang akan berkaitan dengan unsur-unsur sebelumnya.

2.1.3 Kebijakan

Kebijakan pada umumnya sudah sering kita dengar dalam kehidupan sehari-hari, istilah kebijakan sering disamakan dengan istilah kebijaksanaan. Jika diuraikan, ada perbedaan antara kebijakan dan kebijaksanaan. Sementara dijelaskan bahwa ada perbedaan antara kebijakan dan kebijaksanaan, fokusnya adalah pada pertimbangan dan kebijaksanaan seseorang terhadap aturan yang berlaku.

Adapun pengertian kebijaksanaan lebih ditekankan kepada pertimbangan dan kearifan seseorang yang berkaitan dengan aturan-aturan yang ada. Sedangkan kebijakan mencakup seluruh bagian aturan-aturan yang ada termasuk konteks politik, karena pada dasarnya proses pembuatan kebijakan sesungguhnya merupakan suatu proses politik.

Kebijakan juga merupakan suatu rangkaian konsep dan asas menjadi suatu garis pelaksanaan dalam suatu pekerjaan, kepemimpinan ataupun cara bertindak, pengertian umum dari kebijakan adalah aturan tertulis yang merupakan keputusan secara formal oleh organisasi atau instansi, yang sifatnya mengikat, dan mengatur perilaku seseorang atau kelompok dengan tujuan untuk menciptakan kepatuhan dalam masyarakat dan kebijakan harus selalu ada dalam kehidupan bernegara. Kebijakan ini sangat berpengaruh terhadap kehidupan warga negara, jika dalam suatu negara tidak memiliki kebijakan, maka peraturan yang ada dalam negara pun tidak dapat berjalan secara teratur. Kebijakan juga merujuk pada proses pembuatan keputusan-keputusan yang penting pada suatu organisasi. Kebijakan juga dapat sebagai mekanisme politis, finansial ataupun dalam bentuk apapun. Dalam suatu kebijakan harus selalu di pikirkan matang-matang dalam memiliki suatu keputusan.

Jadi bisa dikatakan kebijakan adalah seperangkat konsep dan prinsip yang berfungsi sebagai panduan dan landasan untuk merencanakan kinerja, kepemimpinan, dan tindakan. Istilah ini tidak hanya berlaku untuk individu, tetapi juga untuk pemerintah, organisasi swasta, dan kelompok. Kebijakan juga merupakan program untuk mencapai tujuan, nilai, dan tindakan yang ditargetkan, dan kebijakan dilakukan oleh individu, kelompok, atau pemerintah dalam

lingkungan tertentu dengan menunjukkan kesulitan dan peluang dari kebijakan yang diusulkan agar mencapai tujuan tertentu.

Dalam suatu pemerintahan kebijakan merupakan suatu hal yang penting, hal ini karena kebijakan dapat memberikan dampak yang baik bagi kehidupan warga negara Indonesia. Oleh karena itu dalam suatu pemerintahan kebijakan harus mampu berjalan dengan baik. Jika kebijakan pemerintah dapat berjalan sesuai dengan harapan, maka kehidupan masyarakat pun pasti akan terjamin.

Menurut James E. Anderson dalam Islamy (2009:17), mengatakan bahwa kebijakan adalah “*a purposive course of action followed by an actor or set of actors in dealing with a problem or matter of concern*” yang berarti bahwa suatu tindakan yang berorientasi pada tujuan yang diikuti oleh seorang aktor atau sekelompok aktor dalam menangani suatu masalah atau perhatian untuk memecahkan suatu masalah tertentu.

Kemudian Heinz Eulau dan Kenneth Prewith dalam Marzali (2012:20) berpandangan kebijakan adalah “*permanent decisions that are characterized by the consistency and repetition of the behavior of those who comply with these decisions by providing rewards and punishments.*” Hal tersebut dapat diartikan bahwa kebijakan merupakan keputusan permanen yang dicirikan oleh konsistensi dan pengulangan perilaku mereka yang mematuhi keputusan tersebut dengan memberikan *reward* dan *punishment*. Secara sentral, kebijakan adalah alat teknis, rasional dan berorientasi pada tindakan untuk memecahkan masalah. Kebijakan juga merupakan pola tindakan yang memandu dan mempengaruhi perilaku mereka yang terpengaruh oleh keputusan tersebut. Kebijakan sengaja dirumuskan dan

dirancang sedemikian rupa sehingga perilaku orang-orang yang menjadi sasaran (kelompok sasaran) dibentuk dengan cara yang benar dan dengan kata-kata kebijakan.

Adapun Anderson dalam Tachjan (2006: 19) mengatakan mengenai kebijakan bahwa:

“Policy is a series of policies that have a specific purpose or objective that is followed and implemented by an actor or group of actors related to a problem or a matter of concern.” Kebijakan adalah serangkaian kebijakan yang mempunyai maksud atau tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang aktor atau sekelompok aktor yang berhubungan dengan suatu permasalahan atau suatu hal yang diperhatikan.

Kajian kebijakan secara umum merupakan upaya untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk mendukung proses pembuatan kebijakan yang telah ada sejak masyarakat mengetahui tentang organisasi dan mengetahui implikasi dari keputusan. Dalam berbagai sistem politik, kebijakan publik di implementasikan oleh badan-badan pemerintah. Badan-badan tersebut melaksanakan tugas yang telah diberikan oleh pemerintah sesuai yang telah ditugaskan, pelaksanaan tugas yang telah diberikan pun harus mampu dilakukan dengan baik dan juga benar agar hal tersebut tidak merugikan pemerintahan.

Sementara itu David Easton dalam Lubis (2011:8) memiliki pandangan mengenai kebijakan pemerintah yaitu bahwa:

“Government policy as the "authority to allocate values" for society. This means that the government has the authority to comprehensively regulate the interests of the community, not other institutions. Public policy is the allocation of overall values to members of society by a legitimate government.” (Easton dalam Lubis, 2011:8)

Menurut pemaparan yang diberikan oleh David Easton, kebijakan pemerintah ialah suatu kewenangan yang dibuat melalui nilai-nilai untuk

masyarakat secara menyeluruh atau merata untuk semuanya. Semua itu menjadikan pemerintah sebagai pemimpin yang berwenang mengatur seluruh kepentingan dari masyarakat itu sendiri, tidak ada lembaga lain yang bisa mengatur masyarakat. Pengalokasian nilai-nilainya secara keseluruhan ditunjukkan kepada masyarakat oleh pemerintahan yang sah.

Kemudian menurut Hogwood dan Gun dalam Fatah (2013: 135) berpandangan bahwa “*Policy as a general expression of a general goal or desired state. Policy as a special proposal, policy as a government decision, policy as a formal authorization, and policy as a program*” Hal tersebut yang dapat membedakan kebijakan sebagai label untuk bidang kegiatan. Kebijakan sebagai suatu ekspresi umum dari tujuan umum atau keadaan yang diinginkan. Kebijakan sebagai proposal khusus, kebijakan sebagai keputusan pemerintah, kebijakan sebagai otorisasi formal, dan kebijakan sebagai program.

Duke dan Canady dalam Rahardjo (2010: 9) yang mengelaborasi konsep kebijakan dengan delapan arah pemaknaan kebijakan, yaitu:

1. *Policy as an affirmation of intent and purpose*
2. *Policy is a set of institutional decisions that are used to regulate, control, promote, serve, and influence others within the scope of their authority*
3. *Policy as a guide to discretionary action*
4. *Policy as a strategy taken to solve problems*
5. *Policy as a sanctioned behavior*
6. *Policy as a norm of behavior with characteristics of consistency, and regularity in several areas of substantive action*
7. *Policy as the output of the policy-making system*
8. *Policy as the influence of policy making, which refers to the target audience's understanding of the implementation of the system.* (Duke dan Canady, 210:9)

Hal ini dapat diartikan bahwa konsep kebijakan terbagi menjadi delapan arah pemaknaan, yaitu sebagai berikut:

1. Kebijakan sebagai penegasan maksud dan tujuan
2. Kebijakan sebagai sekumpulan keputusan lembaga yang digunakan untuk mengatur, mengendalikan, mempromosikan, melayani, dan lain-lain pengaruh dalam lingkup kewenangannya
3. Kebijakan sebagai suatu panduan tindakan diskresional
4. Kebijakan sebagai suatu strategi yang diambil untuk memecahkan masalah
5. Kebijakan sebagai perilaku yang bersanksi
6. Kebijakan sebagai norma perilaku dengan ciri konsistensi, dan keteraturan dalam beberapa bidang tindakan substansif
7. Kebijakan sebagai keluaran sistem pembuatan kebijakan
8. Kebijakan sebagai pengaruh pembuatan kebijakan, yang menunjuk pada pemahaman khalayak sasaran terhadap implementasi sistem.

Lebih lanjut kebijakan menurut Koontz dan O'Donell dalam Syagala (2010:97) mengemukakan bahwa kebijakan adalah *“a statement or general understanding that guides thinking in making decisions that have the essence of certain limits in decision making.”* Hal ini dapat diartikan bahwa kebijakan merupakan pernyataan atau pemahaman umum yang mempedomani pemikiran dalam mengambil keputusan yang memiliki esensi batas-batas tertentu dalam pengambilan keputusan.

Berbagai pendapat mengenai kebijakan di atas dapat diambil kesimpulan secara garis besar bahwa kebijakan adalah kepandaian, kemahiran, rangkaian konsep, dan asas yang menjadi garis besar dan dasar rencana dalam pelaksanaan

suatu pekerjaan didasarkan pada suatu ketentuan dari pimpinan yang berbeda dari aturan yang ada dan dikenakan seseorang karena adanya alasan yang dapat diterima seperti untuk tidak memberlakukan aturan yang berlaku karena suatu alasan yang kuat.

2.1.4 Kebijakan Publik

Pada hakikatnya, terdapat banyak batasan dan definisi mengenai pengertian kebijakan publik dalam literatur ilmu politik. Masing-masing definisi tersebut memiliki penekanan yang berbeda. Perbedaan ini muncul karena setiap ahli memiliki latar belakang yang berbeda. Pemahaman dan isi kebijakan publik diketahui secara luas baik secara langsung maupun tidak langsung di masyarakat, seiring dengan berbagai fenomena dan kegiatan yang terjadi di lingkungan pemerintahan.

Ada banyak pendapat para ahli dengan definisi yang berbeda-beda. Thomas R Dye, (1975, dalam Syafiie (2006: 105) mengatakan kebijakan publik didefinisikan sebagai “*Whatever governments chooses to do or not to do*”. Hal tersebut dapat diartikan bahwa kebijakan publik adalah apa yang diinginkan atau tidak diinginkan oleh pemerintah. Pemahaman ini menunjukkan bahwa pemerintah memiliki kekuatan untuk membuat keputusan tentang kebijakan mana yang akan atau tidak akan dilaksanakan, tergantung pada masalah yang dihadapi dan hasil yang ingin dicapai oleh kebijakan yang telah dibuat. Penyebutan kebijakan publik juga lebih umum digunakan dalam kaitannya dengan tindakan atau kegiatan pemerintah.

Carl J. Friedrich menyatakan dalam Solichin (2004:3):

“A group of government people in a certain environment in connection with the existence of a certain obstacle in finding a way to achieve or achieve a desired goal”. Yang mengartikan bahwa kebijakan publik berarti sekelompok orang pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya suatu hambatan tertentu dalam mencari cara untuk mencapai atau mencapai suatu tujuan yang diinginkan.

Kemudian Thomas Dye dalam Widodo menjelaskan bahwa terdapat tiga unsur dalam sistem kebijakan, yaitu: *“stakeholders policy, policy contents, political environment”*. Berdasarkan teori ini, kita dapat menyimpulkan bahwa kebijakan yang ditempuh oleh pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu dari para aktor yang terlibat dalam menangani masalah lingkungan. Seperti yang disebutkan Anderson dalam Islamic Widodo, unsur-unsur kebijakan publik meliputi:

1. Kebijakan selalu memiliki tujuan atau berdasarkan tujuan tertentu.
2. Kebijakan mencakup tindakan atau pola perilaku oleh pejabat pemerintah.
3. Politik adalah apa yang sebenarnya dilakukan pemerintah. Ini bukan apa yang harus dilakukan.
4. Kebijakan publik bersifat positif (tindakan pemerintah terhadap isu tertentu) dan negatif (keputusan pejabat pemerintah untuk tidak melakukan apapun).
5. Kebijakan publik (positif) selalu didasarkan pada peraturan perundang-undangan tertentu yang bersifat wajib (otoritatif).

Amir Santoso (1993, Winarno (2007: 19) mengemukakan bahwa pandangan kebijakan publik pada dasarnya dapat dibagi menjadi dua kategori dengan membandingkan perbedaan definisi para ahli yang berkepentingan dengan kebijakan publik yaitu:

Pertama: Pendapat para ahli yang menyamakan ketertiban umum dengan perilaku pemerintah. Para ahli dalam kelompok ini cenderung berasumsi bahwa semua tindakan pemerintah memenuhi syarat untuk kebijakan publik. Kedua: menurut Amir Santoso, datang dari para ahli yang memberikan perhatian khusus pada implementasi kebijakan. Para ahli dalam kategori ini dibagi menjadi dua kubu, kelompok pertama melihat tiga lingkungan: kebijakan publik dalam pembuatan kebijakan, implementasi dan evaluasi kebijakan, dan kelompok kedua inisialisasi kebijakan publik. Anggap saja sebagai hipotesis yang mencakup kondisi dan hasil yang dapat diprediksi.

Selain itu, Effendi Syafiie (2006:106) mengemukakan bahwa konsep kebijakan publik dapat dirumuskan sebagai berikut:

Pengetahuan tentang kebijakan publik adalah pengetahuan tentang sebab, akibat, dan kinerja kebijakan dan program publik, dan pengetahuan tentang kebijakan publik adalah untuk pemangku kepentingan, pemimpin, anggota badan legislatif, yudikatif, dan masyarakat umum untuk membuat keputusan kebijakan. memberikan informasi dan pengetahuan yang dapat membantu proses dan meningkatkan kinerja kebijakan.

Definisi kebijakan di atas sebagai tindakan yang diusulkan oleh pemerintah menyatakan bahwa *“Government policies are actions taken or not taken by the government”* oleh George C. Edward dan Ira Sharkansky dalam Islamy (2001:18-19). Kemudian Thomas Dye dari Subarsono (2005:2) menyatakan bahwa *“Policy is not just the proposed course of action, but also the action that is not implemented, and that public policy is anything the government chooses to do or not to do.”* Yang dapat diartikan kebijakan bukan hanya tindakan yang diusulkan, tetapi juga tindakan yang tidak dilaksanakan, dan bahwa kebijakan publik adalah segala sesuatu yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan.

Dari pengertian kebijakan publik di atas, dapat kita simpulkan bahwa kebijakan merupakan serangkaian tindakan pemerintah yang pada hakekatnya diatur, mempunyai tujuan tertentu, diarahkan untuk kepentingan umum (masyarakat), dan bertujuan untuk mengatasi persoalan masyarakat. Untuk memecahkan masalah dan memenuhi kebutuhan dan tuntutan semua anggota masyarakat.

2.2 Kerangka Pemikiran

Pada dasarnya kebutuhan akan pendidikan, kesehatan, kesejahteraan sosial, jaminan sosial dan pelayanan pembangunan menjadi prioritas bagi pemerintah untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, berbagai penjabaran program pelayanan publik telah dilakukan oleh instansi pemerintah, tinggal bagaimana keberhasilan program-program tersebut terus dikembangkan dan dimaksimalkan oleh pemerintah daerah melalui instansi terkait.

Pemerintah Kota Bekasi menjadi salah satu pemerintah yang menjalankan kebijakan *E-Government* guna mencapai *good governance*. Melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil lewat aplikasi *E-OPEN* menjadikan pemerintah Kota Bekasi menjadi salah satu kota yang berhasil menerapkan *E-Government*. Aplikasi *E-OPEN* yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi ini sudah dari tahun 2019 mempermudah masyarakat Kota Bekasi dalam hal pelayanan kependudukan. Melalui *E-OPEN* masyarakat bisa melakukan pendaftaran untuk membuat administrasi kependudukan dimana saja dan kapan saja. Dengan adanya fitur-fitur yang termuat dalam aplikasi ini, membuat *E-*

OPEN menjadi aplikasi yang sudah berteknologi mutakhir dan dapat diakses secara mudah oleh publik.

Namun jumlah pengguna aplikasi *E-OPEN* masih terbilang cukup sedikit. Masih banyak masyarakat di Kota Bekasi yang belum mengetahui tentang adanya aplikasi ini, bahkan saat pertama kali aplikasi ini diluncurkan oleh Disdukcapil Kota Bekasi, jumlah pengguna pada aplikasi *E-OPEN* masih jauh dari angka yang diharapkan. Permasalahan ini bisa terjadi dikarenakan kurangnya sosialisasi dari para aparatur Disdukcapil dan juga pemerintah. Selain itu dalam mengimplementasikan aplikasi ini masih terdapat celah dan banyak kendala yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bekasi dalam mengimplementasikan aplikasi tersebut.

Berdasarkan permasalahan yang telah disebutkan diatas, peneliti memutuskan untuk menggunakan teori Rush dan Althoff yang memiliki empat indikator mengenai kriteria yang diperlukan dalam sebuah proses sosialisasi yaitu agen sosialisasi, materi sosialisasi, mekanisme sosialisasi dan pola sosialisasi.

Hal ini menyiratkan bahwa sosialisasi suatu kebijakan dapat mencapai tujuannya jika empat indikator yang mempengaruhi keberhasilan dari sosialisasi kebijakan digabungkan. Empat indikator tersebut bila dijabarkan yaitu:

Pertama, agen sosialisasi, Rush dan Althoff menyatakan agen sosialisasi berarti “*Political socialization agents, which consist of family, education, mass media, peer groups, work groups, religious groups. In addition, the existence of interest groups and community organizations has an influence as agents of political socialization on public participation.*” Yang berarti agen sosialisasi terdiri dari

keluarga, pendidikan, media massa, kelompok sebaya, kelompok kerja, kelompok agama. Selain itu keberadaan kelompok kepentingan dan organisasi kemasyarakatan memberi pengaruh sebagai agen sosialisasi politik terhadap partisipasi masyarakat.

Pada sosialisasi kebijakan *E-Government* melalui aplikasi *E-OPEN* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi memegang peranan kunci dalam keberhasilan proses sosialisasi untuk mensosialisasikan atau mengimplementasikan nilai dan norma yang terkandung dalam kebijakan yang dikeluarkan oleh Walikota Bekasi dalam Keputusan Wali Kota Bekasi Nomor: 470/Kep.609-Disdukcapil/XII/2020 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui aplikasi *E-OPEN* di Kota Bekasi. Agen sosialisasi meliputi:

- a) Media massa, yaitu agen sosialisasi yang sangat dipengaruhi oleh kualitas dan pesan yang disampaikan, dapat mengubah pandangan orang tentang tergantung pada apa yang disampaikan.
- b) Instansi, yaitu badan yang bertanggung jawab melaksanakan sosialisasi di masyarakat. Dalam hal ini instansi tersebut berarti Disdukcapil Kota Bekasi
- c) Organisasi, ini merupakan perwakilan masyarakat yang mengkomunikasikan kebijakan pemerintah daerah dan walikota kepada seluruh elemen masyarakat.

Kedua materi sosialisasi, Rush dan Althoff menyatakan materi sosialisasi adalah “*namely knowledge, values and political attitudes that live in society.*” Yang

bila diartikan berarti materi sosialisasi terdiri dari pengetahuan, nilai-nilai dan sikap-sikap politik yang hidup di masyarakat.

Pada sosialisasi kebijakan kebijakan *E-Government* melalui aplikasi *E-OPEN* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi, materi yang disosialisasikan adalah konten yang dikomunikasikan kepada target sosialisasi dan dapat mengandung nilai dan pengetahuan. Hal-hal yang termasuk dalam materi sosialisasi adalah sebagai berikut:

- a) Nilai-nilai yang terkandung dalam sosialisasi tersebut terkait dengan kinerja transportasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bekasi, sehingga kebijakan yang dikeluarkan pemerintah dapat dipahami masyarakat Kota Bekasi.
- b) Pengetahuan mengenai kebijakan *E-Government* melalui aplikasi *E-OPEN* yang disampaikan oleh Pemerintah dan Disdukcapil Kota Bekasi.

Ketiga mekanisme sosialisasi, Rush dan Althoff menyatakan “*The mechanism of political socialization is divided into three namely, imitation, instruction, and motivation.*” Yang bila diartikan, mekanisme sosialisasi politik, di bagi menjadi tiga yaitu:

1. *Imitation is imitating the behavior of another individual and is important in childhood socialization.* Yang berarti imitasi adalah mengikuti perilaku individu lain dan hal tersebut penting dalam sosialisasi.
2. *Instruction is an explanatory fact, although it must be emphasized that it is not necessarily confined to the formal learning process.* Yang berarti intruksi merupakan lebih kurangnya fakta penjelas, meskipun harus

ditekankan bahwa itu tidak harus terbatas pada proses pembelajaran formal.

3. *Motivation is a form of correct or appropriate behavior that is learned through trial and error, the individuals involved learn directly from experience about actions and adapt to their attitudes and opinions.* Yang dapat diartikan motivasi merupakan bentuk tingkah laku yang benar atau sesuai yang dipelajari melalui proses uji coba individu yang terlibat belajar secara langsung dari pengalaman tentang tindakan dan menyesuaikan diri dengan sikap dan pendapatnya.

Pada sosialisasi kebijakan E-Government melalui aplikasi E-OPEN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi, mekanisme sosialisasi merupakan cara yang dilakukan oleh aparat Disdukcapil Kota Bekasi untuk mensosialisasikan kebijakan *E-Government* melalui aplikasi *E-OPEN* yang terdiri dari:

- a) Intruksi, adalah perintah dari program yang dilaksanakan oleh aparat Disdukcapil Kota Bekasi untuk mengirimkan kebijakan agar masyarakat Kota Bekasi dapat mengetahui adanya kebijakan *E-Government* melalui aplikasi *E-OPEN*
- b) Motivasi (dorongan) adalah proses dimana aparat Disdukcapil Kota Bekasi menjelaskan kekuatan, arah, dan keuletan untuk mencapai suatu tujuan.

- c) Imitasi adalah proses belajar tindakan mensosialisasikan yang dilakukan oleh aparatur Disdukcapil Kota Bekasi maupun dari masyarakat agar kebijakan tersebut dapat berjalan dengan sebagaimana mestinya.

Keempat pola sosialisasi, Rush dan Althoff menyatakan “*The pattern of political socialization is a continuous process, to find out the socialization process, which consists of the agency or agency that carries out the socialization process, the relationship between the agency or agency in carrying out the socialization process.*” Hal ini dapat diartikan pola sosialisasi merupakan, proses yang terus berkesinambungan, untuk mengetahui proses sosialisasi, yang terdiri dari badan atau instansi yang melakukan proses sosialisasi, hubungan antara badan atau instansi tersebut dalam melakukan proses sosialisasi.

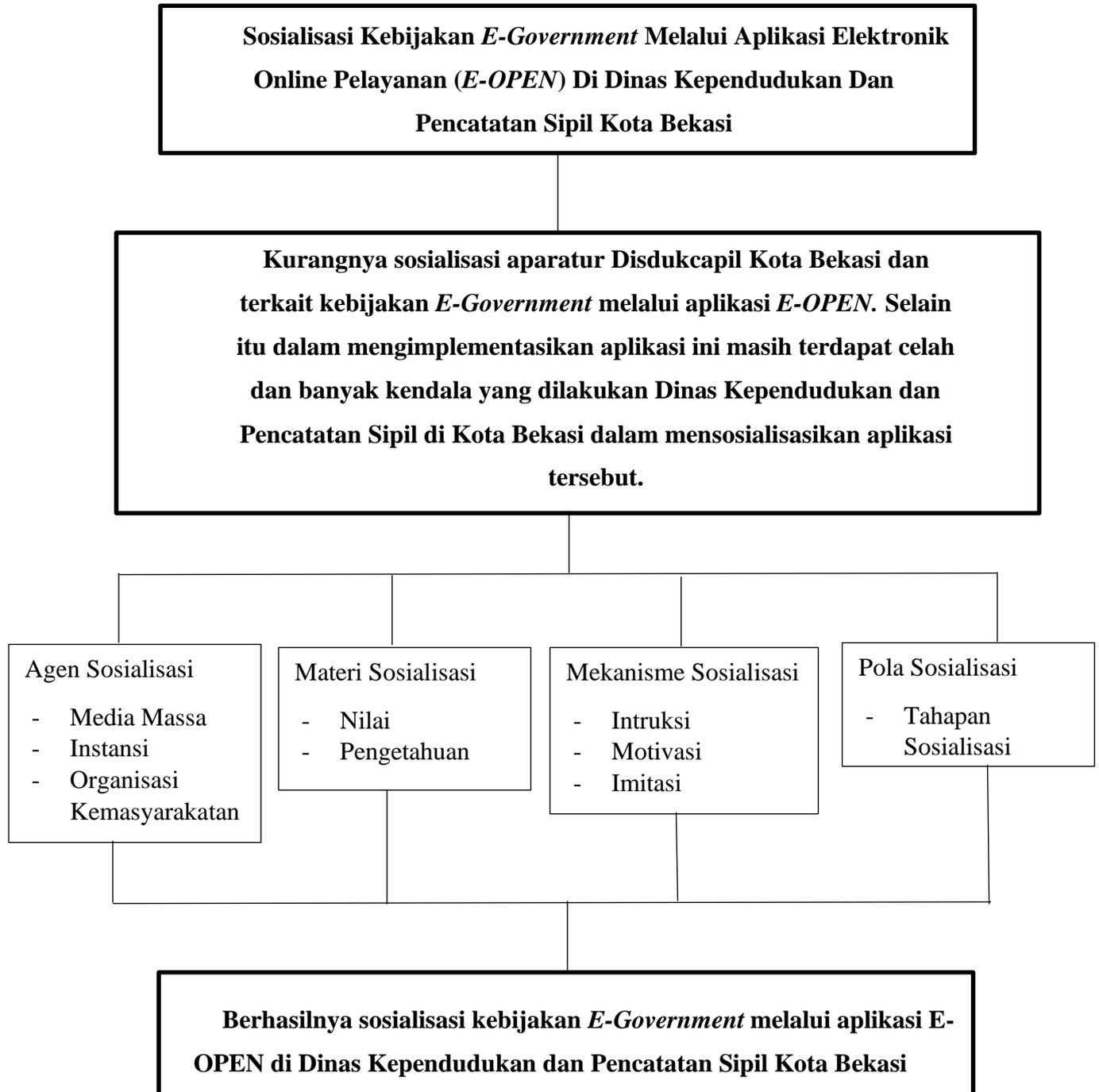
Pada sosialisasi kebijakan E-Government melalui aplikasi E-OPEN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi yaitu kurangnya proses penyampaian informasi yang dilakukan secara berkelanjutan yang saling berkesinambungan mengenai program yang dikeluarkan oleh Wali Kota Bekasi secara tidak langsung melalui surat keputusan yang dikeluarkan oleh Wali Kota Bekasi no.470 Tahun 2020 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *E-OPEN* (Elektornik Online Pelayanan Kependudukan) di Kota Bekasi . Yang dimana hal tersebut merupakan program yang harus disosialisasikan oleh Disdukcapil Kota Bekasi agar kebijakan tersebut dapat dirasakan oleh masyarakat Kota Bekasi.

Jika proses sosialisasi yang diuraikan di atas dapat berjalan dengan baik, demikian pula sosialisasi kebijakan *E-Government* yang dilakukan oleh Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi melalui aplikasi *E-OPEN*. Dapat dicapai melalui proses sosialisasi dilihat dari agen sosialisasi, materi sosialisasi, mekanisme sosialisasi dan pola sosialisasi

Sehubungan dengan interpretasi tersebut, peneliti membuat kerangka pemikiran bahwa sosialisasi kebijakan *E-Government* melalui aplikasi elektronik online pelayanan (*E-OPEN*) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi memberikan pengaruh yang besar bagi masyarakat. Dapat dilihat dari bagan di bawah ini:

Gambar 2.2
Model Kerangka Pemikiran



(Sumber: Peneliti 2022)

2.3 Proposisi

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah disampaikan di atas, maka proposisi yang diajukan dalam penelitian ini adalah berhasilnya Sosialisasi Kebijakan *E-Government* Melalui Aplikasi Elektronik Online Pelayanan (*E-OPEN*) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi dilihat dari kriteria *agen sosialisasi, materi sosialisasi, mekanisme sosialisasi, dan pola sosialisasi*