

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Kebijakan

Sebelum peneliti membahas konsep kebijakan publik lebih jauh, terlebih dahulu kita harus menelaah konsep politik, atau dalam penggunaan bahasa Inggris kita sering mendengar istilah *policy*. Politik dapat diartikan sebagai suatu konsep yang diciptakan untuk mengatur sesuatu guna mencapai suatu rencana tertentu. Berbicara tentang kebijakan erat kaitannya dengan aturan-aturan yang perlu dilaksanakan oleh pelaksana. Namun kebijakan menetapkan arah, jika definisi kebijakan tidak sesuai dengan permasalahan yang dihadapi, maka dapat dikatakan kebijakan tersebut telah gagal. Oleh karena itu, harus dipelajari dengan baik dalam pembuatan kebijakan agar implementasinya tidak menyimpang dari masalah yang akan dipecahkan.

Menurut Karniawati, N dan Rahmadani, kebijakan merupakan tindakan-tindakan atau putusan yang dibuat oleh pemerintah, dimana tindakan atau keputusan tersebut memiliki pengaruh terhadap masyarakat.” Berdasarkan Pemaparan diatas, bahwa kebijakan adalah suatu keputusan yang dilakukan oleh pemerintah yang dapat mempengaruhi kehidupan masyarakat. Hal tersebut sama dengan pendapat Carl Friedrich yang memberikan pendapat mengenai kebijakan adalah:

“Kebijakan adalah serangkaian tindakan atau kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kemungkinan-kemungkinan (kesempatan-kesempatan) dimana kebijakan tersebut diusulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud.” (friedrich, 1963:79)

Berdasarkan pendapat di atas, kebijakan merupakan tindakan yang dikeluarkan oleh pemerintah yang memiliki berfungsi untuk menyelesaikan suatu permasalahan, yang tujuannya memberi keamanan dan kenyamanan seperti yang telah direncanakan. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Solichin Abdul Wahab bahwa untuk memperluas cakrawala pandang dan memperdalam pemahan kita mengenai konsep kebijakan, ada beberapa yang perlu di perhatikan sebagai berikut:

- a. Kebijakan harus dibedakan dari keputusan
- b. Kebijakan sebenarnya tidak secara serta merta dapat dibedakan dari administrasi
- c. Kebijakan mencakup perilaku dan harapan-harapan
- d. Kebijakan mencakup ketiadaan tindakan ataupun adanya tindakan
- e. Kebijakan biasanya mempunyai hasil akhir yang akan dicapai
- f. Kebanyakan para penulis buku kebijakan publik dalam mendefinisikan kebijakan (policy) tidak lupa memasukkan ke dalam definisinya itu akan perlunya setiap kebijakan memiliki tujuan atau sasaran tertentu baik eksplisit maupun implisit
- g. Kebijakan muncul dari suatu proses yang berlangsung sepanjang waktu
- h. Kebijakan meliputi hubungan-hubungan yang bersifat antar organisasi dan yang bersifat intra organisasi (antar unit-unit dalam lingkungan organisasi tertentu)

- i. Kebijakan publik, meski tidak eksekutif, menyangkut para kunci lembaga-lembaga pemerintah
- j. Kebijakan itu dirumuskan atau didefinisikan secara subyektif
(Wahab, 2008:41-50)

Berdasarkan pendapat di atas bahwa suatu kebijakan yang mencakup perilaku dan harapan-harapan untuk mencapai suatu tujuan yang dapat membantu dalam menyelesaikan suatu permasalahan. Hal ini dipertegas dengan pendapat Edi Suharto dalam bukunya Kebijakan Sosial sebagai Kebijakan Publik bahwa “kebijakan merupakan sebuah instrument pemerintahan, bukan saja dalam arti government yang hanya menyangkut aparatur negara, melainkan pula government yang menyentuh pengelolaan sumber daya publik” (Suharto, 2008:03). Hal ini sejalan dengan pendapat Budi Winarno menjelaskan bahwa:

“Proposisi menyatakan bahwa kebijakan publik adalah kebijakan yang dibuat oleh instansi pemerintah dan pejabat pemerintah perlu mendapat perhatian yang sebesar-besarnya agar kita dapat membedakan kebijakan publik dengan bentuk kebijakan lain, seperti yang dikeluarkan oleh pihak swasta. pengaruh aktor non-pemerintah dan faktor-faktor seperti kelompok penekan dan kelompok kepentingan” (Winarno, 2012: 22-23)

Berdasarkan pendapat di atas bahwa, perlu kita membedakan dan memahami, mana kebijakan yang dari pemerintah, kebijakan dari pihak swasta maupun kelompok-kelompok yang memiliki kepentingan. Terkadang juga dalam pembuatan beberapa kebijakan, tidak sesuai dengan keadaan atau masalah yang terjadi.

Menurut Riant Nugroho juga mengatakan bahwa kebijakan publik dalam arti luas meliputi dua kelompok yaitu:

“Kebijakan dalam bentuk peraturan-peraturan pemerintah yang tertulis dalam bentuk peraturan perundangan dan peraturan-peraturan yang tidak tertulis, namun disepakati, yaitu yang disebut dengan konvensi-konvensi. Kebijakan publik yang kedua adalah yang dibuat dalam bentuk kerjasama antara legislatif dengan yudikatif. Kebijakan ketiga adalah kebijakan yang dibuat oleh eksekutif saja.” (Nugroho, 2003:57-61).

Berdasarkan definisi di atas dijelaskan lebih rinci bahwa Tidak hanya ada aturan tertulis, tetapi ada juga aturan tidak tertulis yang disetujui oleh semua orang. Kebijakan yang dibuat oleh pembuat undang-undang atau pembuat undang-undang juga didasarkan pada keputusan lembaga peradilan. Kebijakan cabang eksekutif selanjutnya adalah keputusan presiden dan bawahannya. Dari semua kebijakan yang diterapkan, sebagian akan berdampak pada suatu negara.

William N. Dunn menyebutkan istilah kebijakan publik dalam bukunya yang berjudul Analisis Kebijakan Publik, sebagai berikut: “Kebijakan Publik (*Public Policy*) adalah Pola ketergantungan yang kompleks dari pilihan-pilihan kolektif yang saling tergantung, termasuk keputusan-keputusan untuk tidak bertindak, yang dibuat oleh badan atau kantor pemerintah.” (Dunn, 2003:132)

Berdasarkan pendapat di atas bahwa Strategi publik merupakan contoh dari ketergantungan yang dibuat untuk tidak bertindak secara acak atau secara keseluruhan, tidak keluar dari pedoman yang dibuat. Menyinggung penilaian atas itu, suatu strategi perlu mempertimbangkan kualitas, minat, dan prosedur yang digunakan oleh para entertainer yang dibutuhkan untuk bekerja dengan pelaksanaan sebuah aransemen yang ditunjukkan oleh aransemen tersebut dan menjauhkan dari perjuangan yang berbeda. Menurut pandangan Jones dalam bukunya yang berjudul pengantar kebijakan publik mengatakan bahwa:

“Proses pembuatan kebijakan dimulai dari analisis yaitu melalui serangkaian aktivitas intelektual yang dilakukan didalam proses kegiatan yang pada dasarnya bersifat politis. Aktivitas politis tersebut dikatakan sebagai proses pembuatan kebijakan dan divisualisasikan sebagai serangkaian tahap yang saling bergantung yang diatur menurut waktu, penyusunan agenda, formulasi kebijakan, adopsi kebijakan, dan implementasi kebijakan.” (Jones,1996:22)

Berdasarkan pendapat di atas, bahwa pembuatan strategi tidak dilakukan hanya secara efektif dan acak, tetapi mempengaruhi individu yang terpelajar di bidangnya yang dalam prosesnya mengharapkan waktu untuk memberikan pengaturan yang memiliki efek yang baik dalam sebuah asosiasi, yang dipesan untuk perencanaan. konsisten, sehingga sangat baik dapat diselesaikan dengan cepat dan pasti seperti yang ditunjukkan oleh apa yang tidak diatur.

Menurut M. Irfan Islamy memaparkan beberapa indikator penting lain dalam kebijakan publik, yaitu:

- 1) Bahwa kebijakan publik itu dalam bentuk perdanya berupa penetapan tindakan-tindakan pemerintah;
- 2) Bahwa kebijakan publik itu tidak cukup hanya dinyatakan tetapi dilaksanakan dalam bentuk yang nyata;
- 3) Bahwa kebijakan publik, baik untuk melakukan sesuatu ataupun tidak melakukan sesuatu itu mempunyai dan dilandasi maksud dan tujuan tertentu;
- 4) Bahwa kebijakan publik itu harus senantiasa ditujukan bagi kepentingan seluruh anggota masyarakat.” (Islamy 1997:20)

Berdasarkan pendapat di atas jelas bahwa kebijakan publik bukan hanya dibuat atau dinyatakan saja, akan tetapi harus dilaksanakan dengan bentuk nyata.

Dijelaskan lagi bahwa kebijakan publik bukan hanya kepentingan individu atau kelompok akan tetapi kepentingan seluruh anggota masyarakat.

Berikut ini merupakan pengertian kebijakan menurut H.Hugh Heglo mengatakan bahwa: *“a course of action intended to accomplish some end.”* (Heglo,1996:22)

Melihat pada pendapat di atas, bahwa untuk mencapai suatu tujuan dalam melaksanakan strategi itu sulit, seseorang harus memiliki pilihan untuk melihat kemungkinan pengaturan dan harus terlibat dengan individu yang terpelajar di bidangnya, yang dalam kesiapan strategi untuk mencapai tujuan direncanakan secara konsisten, sehingga sangat baik dapat diselesaikan dengan cepat dan benar-benar sesuai dengan bentuknya.

2.1.1 Implementasi

Implementasi adalah sesuatu yang diselesaikan untuk mencapai suatu tujuan baik yang dilakukan secara bersama-sama maupun sendiri-sendiri. Dalam melakukan hal yang berbeda, memiliki eksekusi yang membuat pengaturan menjadi kenyataan sangat penting. Terbukti bahwa banyak rencana yang dibuat namun pelaksanaannya tidak signifikan, atau bahkan tidak dilakukan oleh imajinasi apa pun. Ketika kita membahas pemerintahan, di sana kita dapat dengan mudah menyadari bahwa tidak banyak eksekusi dalam sebuah strategi, namun juga ada yang melaksanakan kebijakan tersebut sesuai dengan aturannya. Berbicara tentang pengimplementasian ada beberapa menurut para ahli yang memberikan definisi. Definisi – definisi implementasi menurut para ahli selanjutnya dari (Pressman dan Widavsky dalam Wahab.

Yang memaparkan Implementasi dapat dikatakan sebagai suatu proses penerapan atau pelaksanaan. Pengertian implementasi yang berdiri sendiri sebagai kata kerja yang dapat ditemukan dalam konteks penelitian ilmiah. Implementasi biasanya terkait dengan suatu kebijaksanaan yang ditetapkan oleh suatu lembaga atau badan tertentu untuk mencapai satu tujuan yang ditetapkan. Suatu kata kerja mengimplementasikan sudah sepantasnya terkait dengan kata benda kebijaksanaan. (Pramono, 2020:1).

Pembahasan dari Wildavsky dan Wahab yang dapat disimpulkan bahwa implementasi merupakan suatu proses dan akan diterapkan sehingga implementasi yang ditetapkan suatu lembaga mencapai tujuan yang sudah ditetapkan dan proses itu menghadirkan pelaksanaan yang diinginkan oleh lembaga.

sedangkan menurut Van Meter dan Van Horn:

“mencirikan pelaksanaan kebijakan publik sebagai kegiatan dalam pilihan masa lalu. Kegiatan-kegiatan ini mencakup upaya untuk mengubah pilihan menjadi kegiatan fungsional dalam jangka waktu tertentu serta melanjutkan upaya untuk mencapai tujuan utama dan tidak terpacu pada pilihan strategi yang dibuat oleh asosiasi terbuka yang dikoordinasikan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.”. (Pramono, 2020:3)

Menurut pengertian di atas implementasi harus ada tindakan yang membuktikan implementasi tersebut, pengertian juga jelas membahas bahwa keputusan juga akan menghadirkan perubahan besar dan perubahan kecil.

Implementasi juga melibatkan usaha dari policy makers untuk memengaruhi apa yang oleh Lipsky disebut “*street level bureaucrats*” untuk memberikan pelayanan atau mengatur perilaku kelompok sasaran (*target group*). Untuk strategi yang sederhana, implementasi hanya mencakup satu organisasi yang berfungsi sebagai pelaksana, misalnya, pengaturan peningkatan kerangka kerja publik untuk membantu individu memiliki kehidupan yang lebih baik. Lagi pula, untuk strategi skala penuh, misalnya, pendekatan pengurangan kemiskinan di daerah pedesaan, upaya eksekusi akan mencakup berbagai yayasan, misalnya,

administrasi lokal, sub-daerah, dan pemerintah kota. Hasil dari pelaksanaan strategi tidak sepenuhnya ditentukan oleh banyak faktor atau faktor, dan masing-masing faktor tersebut saling berhubungan.

Implementasi menurut dari Syauckani dkk “Implementasi adalah pelaksanaan serangkaian kegiatan dalam rangka untuk memberikan kebijakan publik sehingga kebijakan dapat membawa hasil, seperti yang diharapkan. Mereka termasuk serangkaian kegiatan, persiapan Pertama, maju menetapkan aturan yang merupakan interpretasi dari kebijakan tersebut. Kedua, mempersiapkan sumber daya untuk mendorong pelaksanaan kegiatan termasuk infrastruktur, sumber daya keuangan dan tentu saja penentuan siapa yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan ini. Ketiga, bagaimana menghantarkan kebijaksanaan konkret untuk umum. Berdasarkan pandangan ini diketahui bahwa proses pelaksanaan kekhawatiran kebijakan yang sebenarnya tidak hanya perilaku badan administratif bertanggung jawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan ketaatan kepada diri kelompok sasaran, melainkan menyangkut jaringan kekuatan politik, ekonomi, sosial dan secara langsung atau tidak langsung mempengaruhi perilaku dari semua pihak yang terlibat untuk menetapkan arah yang tujuan kebijakan publik dapat terwujud sebagai hasil dari kegiatan pemerintah. (Pramono, 2020:14)

Pengertian implementasi di atas jelas menjelaskan bahwa dari implementasi akan memberikan sebuah kebijakan publik sehingga kebijakan itu akan mebuahkan hasil yang diharapkan akan sesuai dengan kebijakan yang di

keluarkan atau yang di tetapkan. Dan, menurut Daniel A. Mazmanian dan Paul A.

Sabatier yang menjelaskan bahwa implementasi diartikan:

“mengartikan arti dari kebijakan ini dengan mengatakan bahwa pemahaman yang sebenarnya apa yang terjadi setelah program dinyatakan berlaku atau dirumuskan fokus kebijakan pelaksanaan, yaitu peristiwa dan bekerja dengan kegiatan yang timbul setelah pedoman disahkannya kebijakan negara, yang meliputi upaya untuk mengelola serta atas konsekuensi / dampak nyata pada orang-orang atau peristiwa”. (Pramono 2020 :4)

Implementasi yang di bahas oleh Daniel dan Paul yang dapat disimpulkan bahwa suatu implementasi akan menghadirkan suatu kebijakan yang di fokuskan untuk pelaksanaan kebijakan itu dan akan mengetahui apa konsekuensi dari kebijakan tersebut.

Secara sederhana implementasi bisa diartikan pelaksanaan atau penerapan.

Menurut pandangan Browne dan Wildavsky mengemukakan bahwa “implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan”. (Pramono,2020:7)

Pengertian implementasi dari pandangan Browne dan Wildavsky di atas implementasi suatu aktivitas yang saling menyesuaikan dari perumusan sampai dengan lahirnya suatu kebijakan tersebut.

2.1.3 Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan merupakan suatu pelaksanaan yang dilakukan oleh suatu instansi atau lembaga. Implementasi suatu kebijakan atau peraturan tentunya dapat dikatakan berhasil, ketika pengimplementasiannya terealisasi sesuai dengan peraturan dan tujuan awal yang hendak dicapai. Pengimplmentasian suatu kebijakan dalam instansi pemerintahan tentunya bukan hanya satu orang saja yang

melaksanakannya, akan tetapi satu kelompok, sehingga ada hubungan di dalamnya yaitu kerjasama antar satu sama lain dalam mencapai suatu tujuan. Dalam pandangan Model Richard E. Matland mengembangkan sebuah model yang disebut Model Matriks Ambiguitas-Konflik yang menjelaskan bahwa implementasi secara administratif merupakan implementasi yang dilakukan dalam keseharian operasi birokrasi pemerintahan. Ada empat indikator model dari Richard yang harus dipenuhi untuk implementasi kebijakan diantaranya :

“implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat indikator, yaitu: 1) ketepatan kebijakan, 2) ketepatan pelaksanaan, 3) ketepatan target, dan 4) ketepatan lingkungan.”(Richard E. Matland (1995)

Berdasarkan pemaparan diatas implementasi kebijakan harus memenuhi indikator-indikator yang dapat disimpulkan bahwa sebuah kebijakan harus tepat kebijakannya, tepat pelaksanaannya, harus memenuhi target, serta harus didukung oleh lingkungan yang baik baik dari internal maupun di kalangan masyarakat. Menurut pandangan Yulianto Kadji yang juga menjelaskan model implementasi kebijakan dari Richard E. Matland bahwasanya suatu kebijakan harus memenuhi beberapa indikator untuk mencapai sebuah implementasi yang baik yaitu :

“Dilihat dari kebijakan, target, pelaksanaan, dan lingkungan” (Yulianto, 2015:76)

“Dalam pandangan Edwards III implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yakni: (1) komunikasi, (2) sumberdaya, (3) disposisi, dan (4) struktur birokrasi. Keempat variabel tersebut juga saling berhubungan satu sama lain.” (Yulianto, 2015:78)

Berdasarkan pandangan implementasi kebijakan dari Edwards III yang dimana suatu kebijakan harus ada komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi yang dimana keempat indikator ini saling berkaitan satu sama lain sehingga implementasi kebijakan berjalan dengan baik.

Keberhasilan implementasi menurut Merilee S. Grindle yang menjelaskan bahwa implementasi dipengaruhi oleh dua variabel besar, yakni isi kebijakan dan lingkungan (konteks) implementasi, kedua hal tersebut harus didukung oleh program aksi dan proyek individu yang didesain dan dibiayai berdasarkan tujuan kebijakan, sehingga dalam pelaksanaan kegiatan akan memberikan hasil berupa dampak pada masyarakat, individu dan kelompok serta perubahan dan penerimaan oleh masyarakat terhadap kebijakan yang terlaksana. Variabel isi kebijakan menurut Grindle mencakup beberapa indikator yaitu:

1. Kepentingan kelompok sasaran atau target groups termuat dalam isi kebijakan.
2. Jenis manfaat yang diterima oleh target group.
3. Derajat perubahan yang diharapkan dari sebuah kebijakan.
4. Letak pengambilan keputusan.
5. Pelaksana program telah disebutkan dengan rinci, dan
6. Dukung oleh sumber daya yang dilibatkan.

Sedangkan indikator lingkungan kebijakan mencakup 3 indikator yaitu:

1. Seberapa besar kekuasaan, kepentingan, dan strategi yang dimiliki oleh para aktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan.
2. Karakteristik lembaga dan rejim yang sedang berkuasa.
3. Tingkat kepatuhan dan responsivitas kelompok sasaran.

Di sini kebijakan yang menyangkut banyak kepentingan yang berbeda akan lebih sulit diimplementasikan dibanding yang menyangkut sedikit kepentingan. Oleh karenanya tinggi-rendahnya intensitas keterlibatan berbagai pihak (politisi,

pengusaha, masyarakat, kelompok sasaran dan sebagainya) dalam implementasi kebijakan akan berpengaruh terhadap efektivitas implementasi kebijakan.

Teori Merilee S. Grindle Keberhasilan implementasi menurut Merilee S. Grindle (Pramono, 2020:6) dipengaruhi oleh dua variabel besar, yakni isi kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan implementasi (*context of implementation*). Variabel tersebut mencakup: sejauhmanakepentingan kelompok sasaran atau target group termuat dalam isi kebijakan, jenis manfaat yang diterima oleh target group, sejauhmana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan, apakah letak sebuah program sudah tepat, apakah sebuah kebijakan telah menyebutkan implementasinya denganrinci, dan apakah sebuah program didukung oleh sumberdaya yang memadai.

Menurut Sukaesih P.S implementasi kebijakan merupakan “aktivitas pelaksanaan kebijakan untuk menyelesaikan berbagai masalah serta dilakukan baik oleh perorangan, publik ataupun privat (kelompok) dengan tetap fokus kepada pencapaian tujuan.” (Sukaesih P.S, 2016:104).

Berdasarkan pemaparan diatas dimana pelaksanaan kebijakan dalam menyelesaikan permasalahan harus dilakukan oleh perorangan dan publik atau privat serta harus fokus kepada tujuan dan akan mengasilkan implementasi kebijakan yang baik dan dan tercapainya tujuan.

2.1.4 Website

Website merupakan kumpulan dari halaman situs yang terdapat dalam sebuah domain atau subdomain yang berada di dalam *World Wide Web* (WWW) di

internet. Penyebaran informasi melalui website sangatlah cepat dan mencakup area yang sangat luas serta tidak dibatasi oleh jarak atau waktu.

Menurut Gregorius, Situs website merupakan kumpulan halaman web yang saling berhubungan dan semua *file* saling terkait. *Website* terdiri dari halaman atau halaman dan kumpulan halaman yang disebut *homepage*. Beranda berada di bagian atas dengan halaman terkait di bawahnya. Biasanya, setiap halaman di bawah homepage (halaman anak) berisi hyperlink ke halaman lain di web.

Menurut Sholechul Azis website adalah:

halaman informasi yang disediakan melalui jalur internet sehingga bisa diakses di seluruh dunia selama terkoneksi dengan jaringan internet. *Website* merupakan komponen atau kumpulan komponen yang terdiri dari teks, gambar, suara, dan animasi sehingga menarik untuk dikunjungi. Sholechul Azis (2013:12) Pengertian web menurut Sibero "web adalah suatu sistem yang berkaitan dengan dokumen digunakan sebagai media untuk menampilkan teks, gambar, multimedia, dan lainnya pada jaringan internet". Sibero (2013:11)

Berdasarkan website menurut Aziz, menjelaskan bahwa sebuah website harus menarik untuk dikunjungi karena website merupakan tempat orang untuk mencari informasi, gambar, dan untk mencari hiburan di multimedia tersebut.

Sedangkan menurut Kustiyahningsih dan Devie (2011:4) web merupakan" salah satu layanan yang didapat oleh pemakai komputer yang terhubung dengan fasilitas hypertext.

Web menurut pandangsn Bekti menyimpulkan bahwa: "*website* adalah kumpulan halaman yang digunakan untuk menampilkan data teks, gambar diam atau film, keaktifan, suara, serta perpaduan dari semuanya, baik statis maupun dinamis yang menyusun suatu rangkaian struktur yang saling terkait, yang masing-masing dihubungkan oleh jaringan. halaman. Menampilkan informasi berupa teks, gambar, suara, keaktifan, dan media lainnya". Bekti (2015:35)

Berdasarkan pandangan tersebut dimana suatu situs website memiliki berbagai informasi seperti informasi teks, gambar, animasi, suara dan gabungan dari semua tersebut yang dapat membarikan informasi yang baik kepada masyarakat luas.

Sedangkan menurut Rahmadi "website (lebih dikenal dengan sebutan situs) adalah sejumlah halaman web yang memiliki topik saling terkait, terkadang disertai pula dengan berkas-berkas gambar, video atau jenis-jenis berkas lainnya." Rahmadi (2013:1)

Sedangkan menurut Ippho Santoso dalam Rahmadi (2013:1) "membagi website menjadi golongan kanan dan golongan kiri. Dalam website dikenal dengan sebutan website dinamis dan website statis.

1. Website statis Website statis adalah website yang mempunyai halaman konten yang tidak berubah-ubah.
2. Website dinamis Website dinamis merupakan website yang secara struktur ditujukan untuk update sesering mungkin.

Uraian teori diatas penulis menarik kesimpulan website adalah kumpulan halaman-halaman yang dapat menampilkan teks, gambar, animasi, video, suara yang masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman. *Website* dibagi menjadi dua golongan yaitu *website* statis dan *website* dinamis.

2.1.5 Pelayanan Publik

Pelayanan publik tentu saja yang terlibat dari pemerintahan yang melayani masyarakat tentang pelayanan yang akan terciptanya keharmonisan dari pemerintah kepada masyarakatnya sehingga dapat menjadi pelayanan ini berjalan dengan baik.

Beberapa pengertian pelayanan publik dari berbagai para ahli yang mengemukakan pendapatnya masing-masing Pelayanan publik menurut Siagian yang mengatakan:

“Negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*)”. (Hardyansyah 2018: 13)

Baik kemampuan administratif maupun kemampuan bantuan mencakup semua bagian kehidupan dan pendudukan secara lokal, negara dan negara bagian, dan pelaksanaannya dibagi dengan otoritas pemerintah tertentu yang secara praktis bertanggung jawab untuk wilayah tertentu dari kedua kemampuan tersebut. Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang);(3)kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Seperti dikutip oleh Cowell yang menyatakan bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Menurut Lovelock “*service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata

layan yang berarti membantu menyiapkan/ mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan' sebagai: Perihal/ cara melayani; Servis/jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Menurut pandangan Thoha (Hardyansyah,2018:14) dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan service kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri. (Hardyansyah 2018:14)

Mengikuti definisi di atas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan menurut Ratminto dan Winarsih mengatakan bahwa:

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Wasistiono (Hardyansyah,2018:18) “merupakan pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada publik, atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat”. (Hardyansyah 2018:18).

Berdasarkan pemaparan diatas pelayanan publik harus memeberikan jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah keoada masyarakat tanpa pembayaran karena ini untuk kepentingan masyarakat umum.

Pelayanan publik menurut Saefullah “untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada suatu upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan di dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum”. (Hardyansyah 2018:18)

Pada prinsipnya setiap pelayanan umum ini, senantiasa harus selalu ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan keinginan klien atau masyarakat pengguna jasa.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah: Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2.1.6 Informasi Publik

Informasi mengandung pengertian penerangan atau pemberitahuan, kabar atau berita tentang sesuatu istilah. Istilah informasi dalam ungkapan sehari – hari

dapat diartikan bahwa informasi merupakan segala yang kita komunikasikan yang kemudian disampaikan ke orang lain baik dalam bahasa lisan maupun media informasi. Berdasarkan UU 14 Tahun 2008 bahwa Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Pengertian informasi publik menurut pandangan Deni Darmawan & Kunkun Nur Fauzi mengatakan bahwa :

“informasi merupakan hasil dari pengolahan data, akan tetapi tidak semua hasil dari pengolahan tersebut bisa menjadi informasi, hasil pengolahan data yang tidak memberikan makna atau arti serta tidak bermanfaat bagi seseorang bukanlah merupakan informasi bagi orang tersebut”. Darmawan & Fauzi (2013:2)

Berdasarkan pendapat di atas informasi adalah hasil suatu data dan tidak semua akan menjadi informasi karena ada beberapa informasi yang dinilai kurang bermanfaat sehingga seseorang tersebut menjadikan informasi tidak menarik untuk didengarkan atau dilihat, dan informasi ini dapat dijadikan informasi penting dan dapat juga tidak berarti bagi orang.

Informasi publik menurut Assegaf dan Khatarina menjelaskan bahwa suatu informasi dikatakan sebagai informasi publik yaitu apabila informasi yang dikelola oleh negara selain informasi mengenai pribadi seseorang atau badan hukum privat bukanlah milik negara, namun milik masyarakat. Pengertian informasi publik menurut menurut M. Hapiz:

“Adanya keterbukaan data yang baik kepada masyarakat secara umum merupakan salah satu metode dalam mengefektifkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara. Keuntungan serupa juga akan dirasakan dalam pengelolaan Badan Publik lainnya dan untuk semua yang mempengaruhi kepentingan umum. Lagi pula, penatausahaan data publik merupakan salah satu upaya untuk menumbuhkan masyarakat data. Masyarakat data mengacu pada suatu keadaan atau keadaan di mana pekerjaan inovasi data ternyata sangat penting dalam mendukung perubahan sosial dan moneter di mata publik.” M. Hapiz (2021:13)

Berdasarkan pendapat di atas informasi dapat menjadi alat pengawasan publik terhadap negara sehingga masyarakat dapat mengkritik negara sehingga transparansi dapat bermanfaat bagi negara dan masyarakatnya. Masyarakat juga bisa melihat bagaimana negara memberikan informasi yang jelas sehingga kepentingan publik dapat di rasakan oleh seluruh masyarakat.

2.2 Kerangka Pemikiran

Pada dasarnya *website* resmi pemerintahan kususnya di Kecamatan Coblong melalui coblong.bandung.go.id sudah memiliki dasar hukum yang jelas dan dimana di zaman teknologi sudah seharusnya setiap pemerintahan daerah mulai dari provinsi sampai di kelurahan harus memiliki *website* atau aplikasi kusus pemerintahan sendiri yang dimana dengan adanya *website* tersebut masyarakat dipermudahkan, mulai dari akses informasi sampai pelayanan yang biasanya harus datang ke kantor pemerintahan sekarang masyarakat bisa mengakses melalui *website* tersebut untuk menerima informasi terkait pelayanan di pemerintahan tidak terkecuali di kecamatan Coblong yang dimana ini bentuk terciptanya pemerintahan *e-goverment* yang baik dan terjangkau bagi semua kalangan.

Kerangka pemikiran yang peneliti rumuskan dari teori dari model Richard Matland (Yulianto,2015:78), pada teorinya implementasi model Richard Matland ini memiliki “empat tepat” yang harus dipenuhi dalam hal implementasi kebijakan, yaitu: Ketepatan Kebijakan , Ketepatan Pelaksanaan, Ketepatan Target, Ketepatan Lingkungan

Pertama, yakni ketepatan kebijakan. Dikatakan ketepatan kebijakan hal ini dinilai dari beberapa indikator. Pertama sejauh mana kebijakan yang ada telah bermuatan hal-hal yang memang memecahkan masalah. Dari penjelasan di atas bahwa kebijakan yang diterapkan oleh pemerintahan kecamatan Coblong Kedua, apakah kebijakan tersebut dirumuskan sesuai dengan karakter masalah yang hendak dipecahkan. Adanya masalah pandemi covid-19 di Indonesia mengakibatkan informasi dan pekayaan jadi terganggu termasuk di kecamatan Coblong seperti tentang informasi adanya ketersediaan vaksin covid-19 di kecamatan Coblong, walaupun kebijakan tentang penggunaan *e-government* sudah ama di keluarkan oleh pemerintah pusat akan tetapi kecamatan Coblong baru mengimplentasikannya kurang lebih lima tahun belakangan ini. Ketiga, apakah kebijakan dibuat oleh lembaga yang mempunyai kewenangan sesuai dengan karakter masalah.

Kedua, yakni ketepatan pelaksanaan. Dalam pelaksanaan *website* ini tentusaja ada kebijakan tidak hanya pemerintah sebagai implemteor kebijakan. Instansi daerah turut melaksanakan apa yang menjadi kebijakan pemerintah dan juga bentuk kerjasama yang dilakukan daerah dengan pihak-pihak yang bisa membantu berjalannya *website* ini yaitu lembaga pemerintahan diskominfo Kota Bandung yang menciptakan *website* ini dan di kelola oleh instansi pemerintah

kecamatan Coblong. Hingga saat ini di tahun 2022 yang penulis amati *website* ini memang berjalan cukup lancar walaupun masih banyak permasalahan seperti sering *error* nya *website* coblong.bandung.go.id sehingga masyarakat cukup kesulitan mencari informasi di *website* tersebut Dan seharusnya dilakukan perbaikan sehingga tidak ada lagi masalah baru .

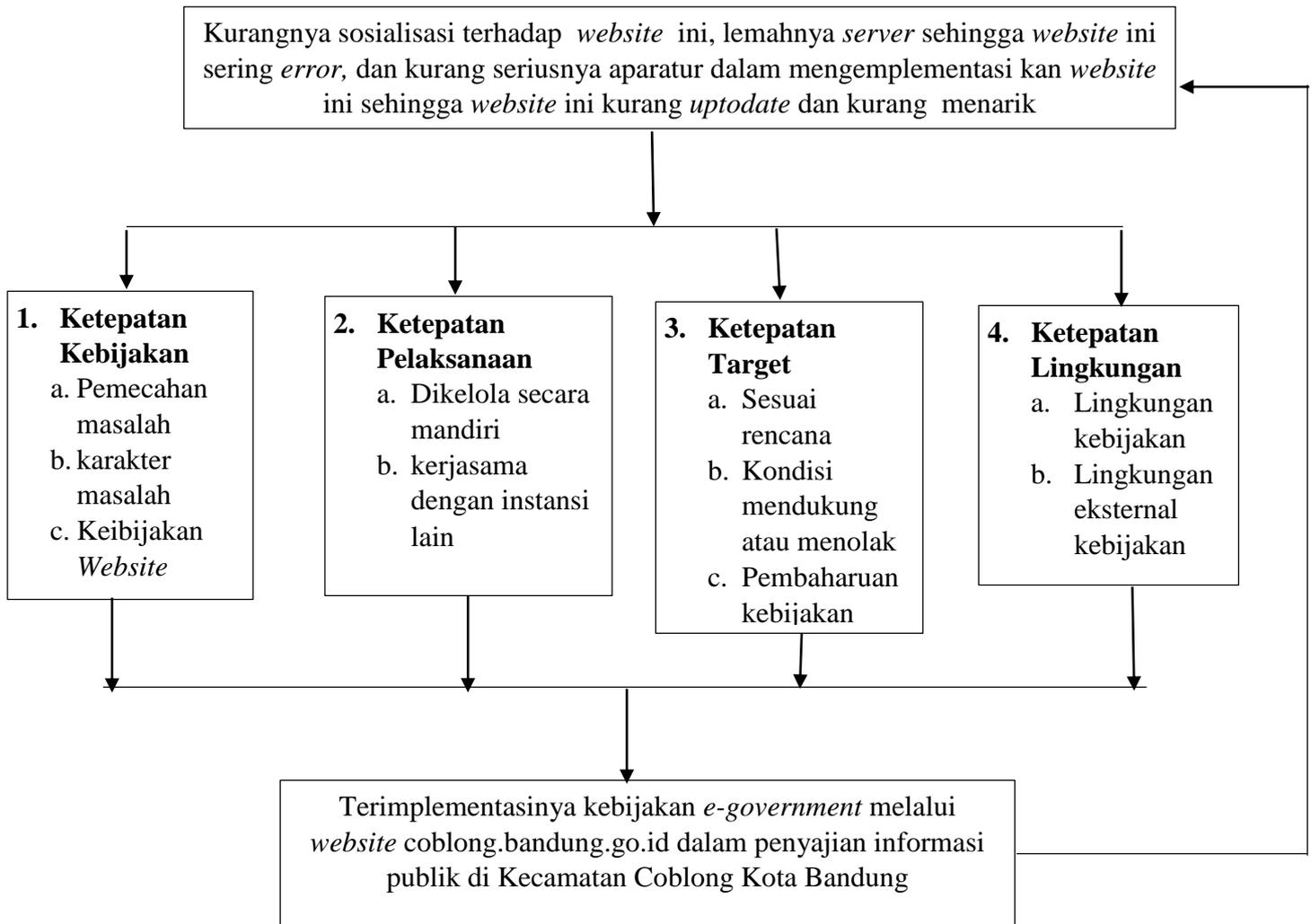
Ketiga, yakni ketepatan target. Ketepatan target berhubungan dengan kebijakan yang diterapkan pemerintah daerah Jawa Barat khususnya Kota Bandung sudah tepat sasaran apa tidak. Terdapat tiga indikator dalam teori Richard Matland ini. Pertama, apakah target yang diintervensi sesuai dengan yang direncanakan. Kedua, apakah targetnya dalam kondisi siap untuk diintervensi. Ketiga, yang dimana implementasi kebijakan sifatnya memperbaiki implementasi kebijakan sebelumnya yang dimana *website* coblong.bandung.go.id juga arahan peraturan pemerintah pusat ataupun peraturan pemerintah daerah. Observasi awal penulis yaitu mengamati *website* ini dapat menunjukkan bahwa selama implementasi *website* ini belum berjalan dengan lancar. *Website* tersebut memang target nya masyarakat yang memang tinggal di Kecamatan Coblong maupun pendatang yang tinggal di Kecamatan Coblong yang dimana masyarakat masih belum mengenal atau belum mengetahui *website* ini sehingga implementasi *website* ini belum berjalan dengan baik.

Keempat, yakni ketepatan lingkungan dimana terdapat dua lingkungan yang menentukan kebijakan. Pertama, lingkungan kebijakan/internal adalah interaksi antara lembaga perumus kebijakan dengan pelaksana kebijakan yang terkait. Dimana kebijakan terdapat pada pemerintah pusat sebagai rujukan

pemerintah daerah serta kebijakan *e-government* di laksanakan oleh pemerintahan daerah serta pemerintahan kecamatan Coblong dalam hal mengimplementasi kebijakan melalui *website* coblong.bandung.go.id di kecamatan Coblong. Kedua lingkungan eksternal kebijakan yang terdiri dari atas *public opinion*, yaitu persepsi publik akan kebijakan dan implementasi kebijakan, *interpretive institutions* yang berkenaan dengan interpretasi lembaga-lembaga strategis dalam masyarakat, seperti media massa, kelompok penekan, dan kelompok kepentingan, dalam menginterpretasikan kebijakan dan implementasi kebijakan, dan individuals, yakni individu-individu tertentu yang mampu memainkan peran penting dalam menginterpretasikan kebijakan dan implementasi. *website* coblong.bandung.go.id memiliki ketepatan lingkungan yaitu masyarakat kecamatan Coblong yang melalui *website* ini serta melalui media sosial yang terintegrasi dengan *website* resmi pemerintahan kecamatan Coblong.

Proses implementasi berdasarkan pada indikator dari ketepatan kebijakan, ketepatan pelaksana, ketepatan target, dan ketepatan lingkungan harus berjalan dengan lancar, karena variabel tersebut saling berkaitan dan apabila salah satu faktor tidak berjalan dengan lancar akan menghambat jalannya implementasi. Proses implementasi *website* coblong.bandung.go.id membutuhkan kerjasama antara pembuat *website*, pembuat kebijakan serta masyarakat agar tujuan menjadikan *website* ini menjadi wadah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik bisa terwujud.

Gambar 2.1
Model Kerangka Pemikiran



2.3 Preposisi

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran peneliti diatas, maka proposisi yang diajukan dalam penelitian ini adalah implementasi kebijakan *E-Government* melalui *website* *coblong.bandung.go.id* dalam penyajian informasi publik di Kecamatan Cobleng Kota Bandung ditentukan oleh ketepatan kebijakan, ketepatan pelaksanaan, ketepatan target, dan ketepatan lingkungan.

