

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Kebijakan

Mengenai konsep pelayanan publik di perlukannya mengkaji terlebih dahulu mengenai konsep kebijakan, dalam kamus besar Bahasa Indonesia, kebijakan dapat diartikan sebagai rangkaian konsep dan asas yang menjadi garis besar dan dasar rencana dalam suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak (tentang pemerintahan, organisasi,

Kebijakan merupakan tindakan yang diusulkan oleh Pemerintah yang 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 pemahaman kita mengenai konsep kebijakan, ada baiknya kita harus memperhatikan beberapa hal sebagai berikut :

1. Kebijakan harus dibedakan dari keputusan
2. Kebijakan sebenarnya tidak secara serta merta dapat dibedakan dari administrasi
3. Kebijakan mencakup perilaku dan harapan-harapan
4. Kebijakan mencakup ketiadaan tindakan ataupun adanya tindakan
5. Kebijakan biasanya mempunyai hasil akhir yang akan dicapai
6. 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 implis.

7. Kebijakan muncul dari suatu proses yang berlangsung sepanjang waktu
8. Kebijakan meliputi hubungan-hubungan yang bersifat antar organisasi dan yang bersifat intra organisasi (antar unit-unit dalam lingkungan organisasi tertentu)
9. Kebijakan publik, meski tidak eksekutif, menyangkut para kunci lembaga-lembaga pemerintah
10. Kebijakan itu dirumuskan atau didefinisikan secara subyektif (Wahab, 2008:41-50)

Menurut pendapat di atas bahwa pentingnya suatu kebijakan yang mencakup perilaku dan harapan-harapan untuk mencapai suatu tujuan yang dapat membantu dalam menyelesaikan suatu masalah. 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 sependapat pada pengungkapan Budi Winarno bahwa :

Preposisi yang menyatakan bahwa kebijakan publik merupakan kebijakan yang dikembangkan oleh lembaga-lembaga pemerintah dan pejabat-pejabat pemerintah harus mendapat perhatian sebaikbaiknya agar kita bisa membedakan kebijakan publik dengan bentuk-bentuk kebijakan yang lain seperti misalnya kebijakan yang dikeluarkan oleh pihak swasta. Kebijakan tersebut akan dipengaruhi oleh aktor-aktor dan faktor-faktor bukan pemerintah, seperti misalnya kelompok-kelompok penekan (*pressure group*), maupun kelompok-kelompok kepentingan (*interest group*)” (Winarno, 2012:22-23)

Berdasarkan pengertian di atas, lebih lanjut dijelaskan bahwa kebijakan bukan hanya peraturan tertulis, tetapi juga peraturan tertulis yang telah disepakati bersama. Begitu juga politik parlemen atau parlemen dengan lembaga yudikatif.

Kebijakan selanjutnya dibuat oleh pihak eksekutif yaitu Presiden dan bawahannya. Semua kebijakan yang diterapkan mempengaruhi negara. William N

Dunn menyebutkan istilah kebijakan publik dalam bukunya *Public Policy Analysis* 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)

Pendapat di atas bahwa ketertiban umum merupakan model ketergantungan yang dipaksakan untuk bertindak sewenang-wenang, yaitu tidak menyimpang dari aturan yang telah ditetapkan.

2.1.2 Kebijakan Publik

Istilah Kebijakan Publik sering kita dengar dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam kegiatan Akademik, seperti di Jurusan Ilmu Politik. Mulai saat ini dapat dikatakan bahwa konsep kebijakan publik bukanlah hal baru dalam tataran akademik. Beberapa definisi kebijakan publik serta pendekatan dan batasan kebijakan publik yang telah dikemukakan oleh para ahli adalah sebagai berikut:

Nugroho menyatakan bahwa ada dua karakteristik dari kebijakan publik, yaitu:

- 1) kebijakan publik merupakan sesuatu yang mudah untuk dipahami, karena maknanya adalah hal-hal yang dikerjakan untuk mencapai tujuan nasional.
- 2) Kebijakan publik merupakan sesuatu yang mudah diukur, karena ukurannya jelas yakni sejauh mana kemajuan pencapaian cita-cita sudah ditempuh (Nugroho,2015).

Menurut Woll sebagaimana dikutip Tangkilisan menyebutkan bahwa:

Kebijakan publik ialah sejumlah aktivitas pemerintah untuk memecahkan masalah di masyarakat, baik secara langsung maupun melalui berbagai lembaga yang mempengaruhi kehidupan masyarakat (Tangkilisan,2003:2).

Menurut pendapat berbagai ahli dapat disimpulkan bahwa ketertiban umum adalah serangkaian tindakan, yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah, dengan tujuan tertentu untuk memecahkan masalah publik atau memberi manfaat bagi masyarakat luas. Pedoman dalam melakukan sesuatu biasanya tertuang dalam tata cara atau peraturan perundang-undangan yang dibuat oleh pemerintah sebagai pengikat dan mengikat.

Pembuatan kebijakan publik melibatkan beberapa langkah. Tahapan pembuatan kebijakan publik sangat kompleks karena melibatkan banyak proses dan variabel yang harus diteliti. Oleh karena itu, beberapa ahli yang tertarik dengan kajian kebijakan publik perlu membagi proses penyusunan kebijakan publik menjadi beberapa tahapan. Tujuannya untuk memudahkan penelitian yang dilakukan.

Tahapan-tahapan kebijakan publik menurut William Dun sebagaimana dikutip sebagai berikut:

1. Tahap Penyusunan Agenda

Pejabat yang terpilih dan diangkat menempatkan masalah pada agenda publik. Sebelumnya masalah ini berkompetisi terlebih dahulu untuk dapat masuk dalam agenda kebijakan. Pada akhirnya, beberapa masalah masuk ke agenda kebijakan para perumus kebijakan. Pada tahap ini mungkin suatu masalah tidak disentuh sama sekali, sementara masalah yang lain ditetapkan menjadi fokus pembahasan, atau ada pula masalah karena alasan-alasan tertentu ditunda untuk waktu yang lama.

2. Tahap Formulasi Kebijakan

Masalah yang telah masuk ke agenda kebijakan kemudian dibahas oleh para pembuat kebijakan. Masalah-masalah tadi didefinisikan dan kemudian dicari solusi untuk pemecahan masalahnya. Pemecahan masalah tersebut berasal dari berbagai alternative atau pilihan kebijakan yang ada. Dalam perumusan kebijakan masing-masing alternatif bersaing untuk dapat dipilih sebagai kebijakan yang diambil untuk memecahkan masalah. Dalam tahap ini masing-masing aktor akan bersaing dan berusaha untuk mengusulkan pemecahan masalah terbaik.

3. Tahap Adopsi Kebijakan

Sekian banyak alternatif kebijakan yang ditawarkan oleh para perumus kebijakan, pada akhirnya salah satu dari alternatif kebijakan tersebut diadopsi dengan dukungan dari mayoritas legislatif, konsensus antara direktur lembaga atau putusan pengadilan.

4. Tahap Implementasi Kebijakan

Suatu program kebijakan hanya akan menjadi catatan-catatan elit jika program tersebut tidak diimplementasikan, yakni dilaksanakan oleh badan-badan administrasi maupun agen-agen pemerintah di tingkat bawah. Kebijakan yang telah diambil dilaksanakan oleh unit-unit administratif yang memobilisasikan sumber daya finansial dan manusia. Pada tahap implementasi ini berbagai kepentingan akan saling bersaing. Beberapa implementasi kebijakan mendapat dukungan para pelaksana (implementors), namun beberapa yang lain mungkin akan ditentang oleh para pelaksana.

5. Tahap Evaluasi Kebijakan

Pada tahap ini kebijakan yang telah dijalankan akan dinilai atau dievaluasi, untuk melihat sejauh mana kebijakan yang dibuat untuk meraih dampak yang diinginkan, yaitu memecahkan masalah yang dihadapi masyarakat. Oleh karena itu ditentukan ukuran-ukuran atau kriteria-kriteria yang menjadi dasar untuk menilai apakah kebijakan publik yang telah dilaksanakan sudah mencapai dampak atau tujuan yang diinginkan atau belum. (Budi Winarno, 2007:32-34)

Berdasarkan uraian diatas dalam Fase Formulasi Kebijakan Publik, Realitas Politik yang melingkupi proses pembuatan Kebijakan Publik tidak boleh dilepaskan dari fokus kajiannya. Sebab bila kita melepaskan kenyataan politik dari proses pembuatan kebijakan publik, maka jelas kebijakan publik yang dihasilkan itu akan miskin aspek lapangannya. Sebuah produk kebijakan publik yang miskin aspek lapangannya itu jelas akan menemui banyak persoalan pada tahap penerapan berikutnya.

Perumusan kebijakan publik merupakan tahapan paling awal dari keseluruhan proses kebijakan publik, karena apa yang terjadi pada tahapan tersebut sangat menentukan berhasil atau tidaknya kebijakan publik di masa yang akan datang. Oleh karena itu, pembuat kebijakan harus lebih berhati-hati ketika hendak merumuskan kebijakan publik tersebut.

2.1.3 Implementasi

Implementasi adalah sesuatu yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan, baik secara bersama-sama maupun sendiri-sendiri. Melakukan hal yang berbeda membutuhkan eksekusi untuk membuat rencana menjadi kenyataan. Tak bisa dipungkiri, banyak rencana yang dibuat, namun implementasinya minim, tidak terlaksana sama sekali. Ketika kita berbicara tentang pemerintahan, mudah bagi kita untuk melihat bahwa ada yang tidak berbuat banyak dalam implementasi kebijakan, tetapi ada juga yang menerapkan kebijakan sesuai aturan. Ada beberapa pengungkapan Menurut Para Ahli bahwa:

Menurut Agustino Implementasi merupakan suatu proses pelaksanaan terhadap program-program tertentu yang telah dirumuskan serta ditetapkan dalam suatu aturan untuk mencapai suatu hasil (*outcome*) yang telah ditetapkan dalam aturan tersebut. Hal ini sejalan dengan pendapat Leo Agustino yaitu sebagai berikut:

“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.” (Agustino, 2008:139)

Pengertian di atas berarti bahwa ketika kebijakan diimplementasikan maka kebijakan tersebut dilaksanakan oleh para pelakunya sesuai dengan prosedur yang telah diatur, dan dari pengertian di atas sangat jelas bahwa implementasi itu harus dilaksanakan untuk mencapai tujuan. Aktornya beragam dan dapat diartikan sebagai negara atau lembaga negara yang memiliki kekuasaan untuk membuat undang-undang, misalnya. B. Legislatif, Eksekutif atau Yudikatif, yang meliputi MPR, DPR, Presiden, Gubernur, Walikota, dll, atau sebagai Lembaga Swadaya Masyarakat.

Hal ini sesuai dengan pendapat Donald S. Van Meter dan Carl E. Vanhorn dalam bukunya yang berjudul *The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework* yaitu :

“Policy implementation encompasses those action by public and private individuals (or groups) that are directed at the achievement of objectives set forth in prior policy decision. This includes both onetime efforts to transform decisions into operational terms, as well as continuing efforts to achieve the arge and small changes mandates by policy decisions.” (Meter dan Vanhorn, 1975:447)

Menurut pandangan diatas merupakan suatu proses implementasi pengarahan yang dilakukan kepada individu atau kelompok dalam mencapai suatu tujuan dalam melaksanakan suatu kebijakan, tentunya pada pelaksanaan suatu kebijakan yang dilakukan harus sesuai dengan peraturan. Sejalan dengan pendapat tersebut Menurut Mazmanian, D.A dan Paul A. Sabatier dalam bukunya *Implementation and Public Policy* mengemukakan Implementasi sebagai berikut:

“Implementation of the basic policy decision, usually in the form of laws, but can also form commandments or the decision important executive or judicial bodies or decision. Typically, this decision identifies the problem you want addressed, explicitly mention the purpose or objectives to be achieved, and

various ways to structure or organize the implementation process”. (Mazmanian, 1983:61).

Menurut pendapat di atas merupakan suatu keputusan berupa suatu undang-undang atau peraturan pemerintah, suatu keputusan untuk memecahkan suatu masalah di lapangan. Kebijakan yang diambil tentunya memiliki tujuan yang harus dicapai oleh para pelaksana kebijakan. Pada umumnya implementasi kebijakan di sektor tersebut tidak konsisten dengan kebijakan, artinya kebijakan yang diambil tidak dilaksanakan sesuai dengan tujuan semula, yang pada akhirnya menyebabkan kegagalan implementasi kebijakan dan dapat dikatakan tidak berhasil.

2.1.4 Implementasi Kebijakan Publik

Pengambilan keputusan politik, di sisi lain, adalah proses logis dari bawah ke atas dalam arti bahwa proses politik dimulai dengan pernyataan keinginan, tuntutan, atau dukungan warga negara. Di sisi lain, implementasi politik mengikuti logika top-down dalam arti bahwa opsi abstrak atau politik makro direduksi menjadi tindakan konkret atau mikro.

Implementasi Model Charles O. Jones (1996). Menurut Jones (1996) menyebutkan dalam melaksanakan aktivitas implementasi program atau pelaksanaan kebijakan, terdapat tiga macam aktivitas yang perlu diperhatikan secara saksama, yakni:

- a. Organisasi: Pembentukan atau penataan ulang sumber daya, unit, dan metode agar kebijakan dapat memberikan hasil atau dampak;
 - b. Interpretasi: Menafsirkan bahasa kebijakan menjadi rencana dan pengarahan yang tepat dan dapat diterima serta dilaksanakan;
 - c. Penerapan: Ketentuan rutin dari pelayanan, pembayaran atau lainnya yang disesuaikan dengan tujuan atau perlengkapan program.
- (Charles O. Jones dalam Agustino 2016:154-155).

Van Meter dan Horn (1975) mendefinisikan implementasi secara lebih spesifik, yaitu: *“Policy implementation encompasses those actions by public or private individuals (or group) that are directed at the achievement of objectives set forth in prior policy decisions”*.Maknanya adalah implementasi meliputi tindakan-tindakan yang dilakukan oleh publik atau swasta (atau kelompok) yang diarahkan pada pencapaian tujuan yang ditetapkan pada kebijakan sebelumnya.

Implementasi kebijakan model Donald Van Metter and Carl Van Horn, Model pendekatan *top-down* yang dirumuskan oleh Donald Van Metter dan Carl Van Horn disebut dengan *A Model of policy implementation*. Proses implementasi ini merupakan abstraksi atau performansi suatu implementasi kebijakan yang pada dasarnya secara sengaja dilakukan untuk meraih kinerja implementasi kebijakan publik yang tinggi yang berlangsung dalam hubungan berbagai variabel. Ada enam variabel yang menurut Van Metter dan Van Horn, yang mempengaruhi implementasi adalah :

1. *Standard and Objective.*
 2. *Resources.*
 3. *Interorganizational Communication and Enforcement Activities.*
 4. *Characteristics of The Implementing Agencies.*
 5. *The Disposition of Implementors*
 6. *Economic, social, and Political Conditions.*
- (Van Metter dan Van Horn, 1975:463)

Variabel-variabel implementasi kebijakan di atas maka peneliti uraikan sebagai berikut:

Proses implementasi kebijakan dalam *A Model Of The Policy Implementation* yang pertama, *standard and objective* (ukuran dan tujuan kebijakan) menurut Van Metter yaitu :

“Performance indicators assess the extent to which the policy’s standards and objectives are realized. Standards and objectives elaborate on the overall goals of the policy decision. (Van Metter Van Horn, 1975:464)”

Ukuran dan Tujuan Kebijakan adalah suatu dasar yang dijadikan sebagai ukuran utama untuk melaksanakan kebijakan yang sudah direncanakan dalam pelaksanaan kebijakan, yang terdiri atas beberapa hal yaitu Pertama Kesesuaian Program (kebijakan), yaitu kebijakan yang telah berjalan sesuai dengan kebijakan. Kedua ketetapan sasaran, yaitu tindakan yang dilakukan oleh aparatur untuk melaksanakan kebijakan. Ukuran dan tujuan implementasi kebijakan dapat diukur tingkat keberhasilannya jika dan hanya kebijakan tersebut memang realistis dengan kondisi sosio kultur yang ada di level pelaksana kebijakan dan juga masyarakat. Berarti suatu kebijakan haruslah disesuaikan dalam proses pembuatannya dengan kondisi sosial dan budaya yang ada baik di tingkat para pelaksana maupun berkaitan dengan masyarakat.

Proses implementasi kebijakan dalam *A Model of The Policy Implementation* yang kedua, *Resources* (sumber daya) menurut Van Metter yaitu :

“Policies furnish make available resources which facilitate their administration. These resources may include funds or other incentives in the program that might encourage or facilitate effective implementation. (Van Metter Van Horn, 1975:465)”

Sumber daya kebijakan yaitu suatu komponen yang dapat memberikan manfaat pada pelaksanaan agar dapat berjalan sesuai rencana. Sumberdaya terdiri dari beberapa hal Pertama Sumber daya manusia, adalah aparatur yang bertugas menjalankan kebijakan sesuai dengan ketentuan. Kedua Sumber daya biaya, merupakan anggaran. yang digunakan untuk mendanai agar kebijakan

pengawasan dapat berjalan dengan baik. Ketiga Sumber daya waktu, merupakan unsur yang di jadikan patokan dalam berjalannya suatu kebijakan. Keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia.

Manusia merupakan satu diantara sumber daya yang terpenting dalam menentukan keberhasilan implementasi kebijakan. Tahap-tahap tertentu dari keseluruhan proses implementasi menuntut adanya sumberdaya manusia yang berkualitas sesuai dengan pekerjaan dan keahlian yang diisyaratkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tetapi ketika kapabilitas dari sumber-sumber daya itu nihil, maka kinerja kebijakan publik sangat sulit untuk diharapkan keberhasilannya. Sumber daya-sumber daya lain yang perlu diperhitungkan juga adalah sumber daya finansial dan sumber daya waktu. Karena mau tidak mau, ketika sumber daya manusia yang kompeten dan kapabel telah tersedia sedangkan anggaran tidak tersedia, maka memang menjadi persoalan pelik untuk merealisasikan apa yang menjadi tujuan kebijakan publik. Demikian pula halnya dengan sumber daya waktu, saat sumber daya manusia giat bekerja dan dana berjalan dengan baik, tetapi terbentur dengan persoalan waktu yang terlalu ketat, maka hal ini pun dapat menjadi penyebab ketidakberhasilan implementasi kebijakan.

Proses implementasi kebijakan *dalam A Model of The Policy Implementation* yang ketiga, *Interorganizational Communication and Enforcement Activities* (Komunikasi antar organisasi dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan) menurut Van Metter yaitu :

“Communication within and between organizations is complex and difficult process. In the context of interorganizational (or intergovernmental) relations, two types of emforcement or follow-up activities are important. First, technical advice and assistance can be provided. Second, superiors (or federal officials) can rely on a wide variety of sanctions-both positive and negative. (Van Metter Van Horn, 1975:466-467)”

Komunikasi antar organisasi dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan merupakan cara yang dilakukan para aparatur pelaksana untuk menyampaikan maksud dan tujuan dari dibentuknya sebuah kebijakan , yang terbagi atas: Pertama Transmisi, adalah penyampaian informasi oleh aparatur agar implementasi kebijakan dapat berjalan dengan baik. Kedua Kejelasan, merupakan proses penerimaan informasi kebijakan oleh aparatur pemerintahan yang tidak berlawanan dengan kebijakan. Ketiga Konsistensi, yaitu sikap pelaksana kebijakan yang tidak merubah sebuah kebijakan yang telah berjalan. Komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksanaan merupakan mekanisme yang ampuh dan sangat diperlukan dalam implementasi kebijakan publik. Karena Semakin baik koordinasi komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi kebijakan, maka asumsinya kesalahan- kesalahan akan sangat kecil untuk terjadi dan memudahkan dalam proses pencapaian tujuan kebijakan.

Proses implementasi kebijakan dalam *A Model of The Policy Implementation* yang keempat, *Characteristics of The Implementing Agencies* (Karakteristik agen pelaksana) menurut Van Metter yaitu :

“Characteristics, norms, and recurring paterns of relations inside the executive agencies that have either potential or actual relation to what they do in the way of policy. (Van Metter Van Horn, 1975:470)”

Karakteristik agen pelaksana yaitu sikap dari masing-masing pelaksana kebijakan. Sikap ini dapat dijadikan patokan dari para pelaksana kebijakan. Hal ini terlihat dari: Pertama Tingkat pendidikan, yaitu suatu jenjang pada kebijakan pengawasan yang harus dilalui oleh para aparatur kebijakan. Kedua Kejujuran, yaitu suatu sikap yang wajib dimiliki oleh para aparatur pelaksana kebijakan dalam melaksanakan kebijakan. Karakteristik agen pelaksana yang selanjutnya menjadi pusat perhatian dimana kinerja implementasi kebijakan (publik) akan sangat banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta cocok dengan para agen pelaksananya. Dianalogikan bahwa implementasi kebijakan publik yang berusaha untuk merubah perilaku atau tindak laku manusia secara radikal, maka agen pelaksana proyek itu haruslah berkarakteristik keras dan ketat pada aturan serta sanksi hukum. Sedangkan bila kebijakan publik itu tidak terlalu merubah perilaku dasar manusia, maka dapat saja agen pelaksana yang diturunkan tidak sekeras dan tidak setegas pada gambaran yang pertama. Cakupan atau luas wilayah dalam implementasi kebijakanpun perlu juga diperhitungkan manakala hendak menentukan agen pelaksana. Semakin luas cakupan implementasi kebijakan, maka seharusnya semakin besar pula agen yang dilibatkan dengan karakteristik yang tepat pula.

Proses implementasi kebijakan dalam *A Model of The Policy Implementation* yang kelima, *The Disposition of Implementors* (Kecenderungan pelaksana) menurut Van Metter yaitu :

“Each of the components of the model discussed above must be filtered through the perceptions of the implementor within the jurisdiction where

the policy is delivered the elements of the implementors response may affect their ability and willingness to carry out the policy: their cognition (comprehension, understanding) of the policy, the direction of their response toward it (acceptance, neutrality, rejection), and the intensity of that response". (Van Metter Van Horn, 1975:472)

Menurut Van Metter Kecenderungan pelaksana (implementor) adalah sikap yang dominan dari aparatur kebijakan, yang dapat dilihat dari beberapa hal yaitu: Pertama Kognisi (pemahaman), yaitu pemahaman para aparatur kebijakan tentang isi kebijakan. Kedua Tanggapan, merupakan reaksi pelaksana kebijakan yang ditunjukkan berkaitan dengan pemahaman tentang kebijakan. Ketiga Intensitas tanggapan, merupakan reaksi pelaksana kebijakan pengawasan mengenai pemahaman yang ditimbulkan tentang kebijakan. Sikap/kecenderungan (*Disposition*) para pelaksana kebijakan akan sangat banyak mempengaruhi keberhasilan atau tidaknya kinerja implementasi kebijakan publik. Hal ini sangat mungkin terjadi di karenakan kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil perumusan warga setempat yang mengenal betul persoalan dan permasalahan yang mereka rasakan. Tetapi kebijakan yang akan implementasikan adalah kebijakan “dari atas” (*top down*) yang mungkin para pengambil keputusannya tidak pernah mengetahui bahkan tidak mampu menyentuh kebutuhan, keinginan, atau permasalahan yang warga ingin selesaikan.

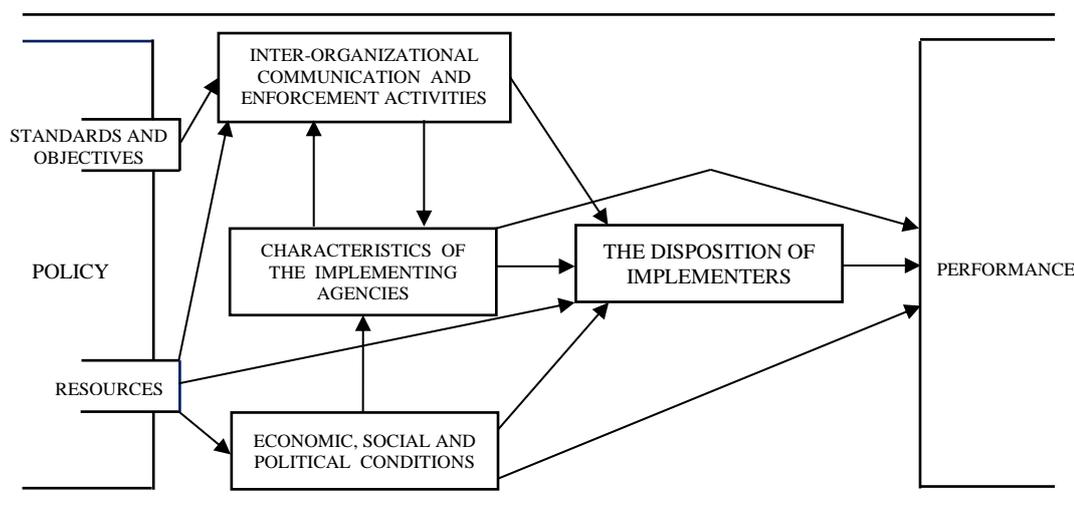
Proses implementasi kebijakan dalam *A Model of The Policy Implementation* yang keenam, Economic, social, and Political Conditions (Kondisi-kondisi ekonomi, sosial dan politik) menurut Van Metter yaitu :

*“The impact of economic, social, and political conditions on public policy has been the focus of much attention during the past decade. Although the impact of these factors on the implementation of policy decisions has received little attention, they may have a profound effect on the performance of implementing agencies.
(Van Metter Van Horn, 1975:471)”*

Kondisi-kondisi ekonomi, sosial dan politik yaitu suatu kondisi pemerintahan yang sangat berpengaruh penting pada berjalannya kebijakan. Hal ini dapat dilihat dari: Pertama Sumber ekonomi, merupakan sumber anggaran yang di perlukan untuk memenuhi kebutuhan pelaksanaan kebijakan. Kedua Tanggapan masyarakat, yaitu reaksi yang ditunjukkan oleh masyarakat mengenai kebijakan yang dapat berpengaruh pada kondisi sosial. Ketiga Kekuasaan, adalah kewenangan yang dimiliki oleh para pejabat untuk menentukan apakah kebijakan dapat berjalan baik atau tidak. Lingkungan ekonomi, sosial dan politik merupakan Hal tersebut perlu juga diperhatikan guna menilai kinerja implementasi kebijakan.

Perspektif yang ditawarkan oleh Van Metter dan Van Horn lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kinerja publik yang telah ditetapkan. Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik yang tidak kondusif dapat menjadi penyebab dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Oleh karena itu, upaya untuk mengimplementasikan kebijakan agar tercapai tujuannya harus memperhatikan kondisi lingkungan eksternal. Model implementasi kebijakan Van Metter dan Van Horn digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1
A model of the policy-implementation process
(Van Metter dan Van Horn)



Source: Van Meter and Van Horn, 1975: 463

Dalam model ini dapat dipahami bahwa implementasi kebijakan sebenarnya tidak hanya tentang kegiatan otoritas administratif yang bertanggung jawab atas implementasi program, termasuk ruang lingkup dan tujuan, sumber daya, tetapi juga tentang komunikasi antar organisasi dan bahkan politik. dan sosial ekonomi. untuk lingkungan. Semua faktor tersebut saling terkait dan mempengaruhi implementasi kebijakan.

Menurut Edwards, studi implementasi kebijakan adalah krusial bagi *public administration dan public policy* (Edwards III,1980:1) Implementasi kebijakan adalah salah satu tahap kebijakan publik, antara pembentukan kebijakan dan konsekuensi-konsekuensi kebijakan bagi masyarakat yang dipengaruhi. Edward

memberikan empat faktor atau variabel krusial dalam implementasi kebijakan publik, faktor tersebut adalah sebagai berikut:

a. *Communication*

“The first requirement for effective policy implementation is that those who are implement a decision must know what they are supposed to do. Policy decisions and implementation orders must be transmitted to appropriate personal before they can be followed. Naturally, these communications need to be accurate, and they must be accurately perceived by implementors. many obstacles lie in the path of transmission of implementation communications”.

b. *Resources*

“No matter how clear and consistent implementation orders are and no matter how accurately they are transmitted, if the personnel responsible out policies lack the resources to do an affective job, implementation will not be effective. important resources include staff of the proper size and with the necessary expertise; relevant and adequate information on how to implement policies and on the compliance of others involved in implementation: the authority to ensure that policies are carried out as they intended; and facilities (including buildings, equipment, land and supplies) in which or with which to provide service will mean that laws will not be provided, and reasonable regulations will not be developed”.

c. *Dispositions*

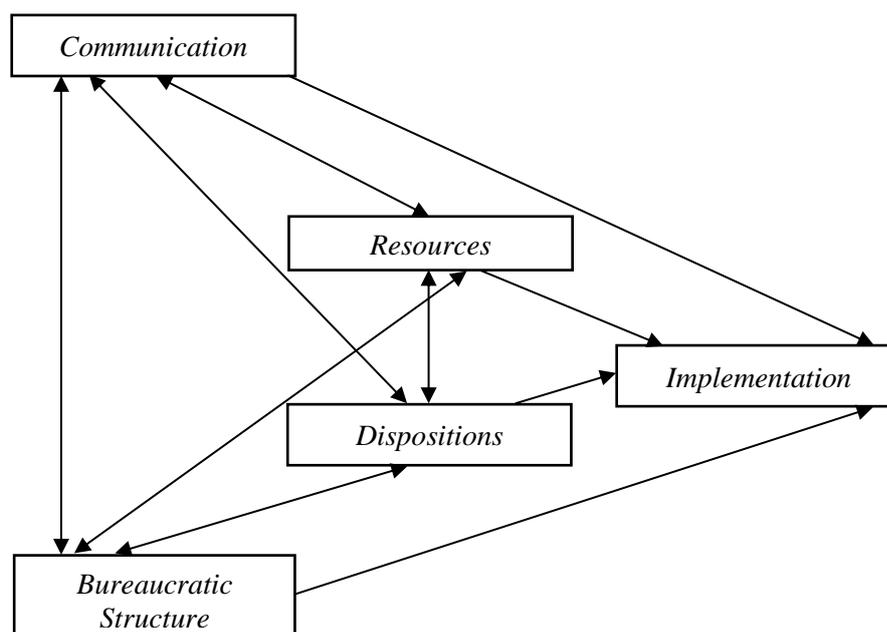
“The dispositions or attitudes of implementation is the third critical factor in our approach to the study of public policy implementation. if implementation is to proceed effectively, not only must implementors know what to do and have the capability to do it, but they must also desire to carry out a policy. most implementors can exercise considerable discretion in the implementation of policies. one of the reasons for this is their independence from their nominal superiors who formulate the policies. another reason is the complexity of the policies themselves. the way in which implementors exercise their direction, however, depends in large part upon their dispositions toward the policies. their attitudes, in turn, will be influenced by their views toward the policies per se and by how they see the policies effecting their organizational and personal interests.

d. *Bureaucratic Structure*

“Policy implementors may know what to do and have sufficient desire and resources to do it, but they may still be hampered in implementation by the structures of the organizations in which they serve. two prominent characteristics of bureaucracies are standard operating prosedurs (SOPs) and fragmentation. the former develop as internal respons to the limited time and resources of implementors and the desire for uniformity in the operation

of complex and widely dispersed organizations; they often remain in force due to bureaucratic inertia. (Edward III, 1980:1)

Gambar 2.3
Model Edward III



Sumber : George III Edward : *implemeting public policy*, 1980

Berdasarkan yang dikemukakan diatas bahwa implementasi kebijakan memiliki Empat Variabel yang memengaruhi berjalan suatu kebijakan pada masyarakat yakni:

Komunikasi, secara umum Edward membahas tiga hal penting dalam proses komunikasi kebijakan, yaitu transmisi, konsistensi dan kejelasan. Jika kebijakan-kebijakan ingin diimplementasikan sebagaimana mestinya maka petunjuk-petunjuk pelaksanaan tidak hanya harus dipahami, melainkan petunjuk-petunjuk tersebut harus dikomunikasikan secara jelas.

Sumber daya, perintah-perintah implementasi mungkin diteruskan secara cermat, jelas dan konsisten, tetapi jika para pelaksana kekurangan sumber-sumber yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan maka implementasi pun cenderung tidak efektif. Dengan demikian, sumber dapat merupakan faktor yang penting dalam melaksanakan kebijakan publik.

Disposisi, kecenderungan dari para pelaksana kebijakan merupakan faktor ketiga yang mempunyai konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif. Jika para pelaksana bersikap baik terhadap suatu kebijakan tertentu, dan hal ini berarti adanya dukungan, kemungkinan besar mereka melaksanakan kebijakan sebagaimana yang diinginkan oleh pembuat kebijakan awal.

struktur birokrasi, birokrasi merupakan salah satu badan yang paling sering bahkan secara keseluruhan menjadi pelaksana kebijakan. Birokrasi baik secara sadar atau tidak sadar memilih bentuk-bentuk organisasi untuk kesepakatan kolektif, dalam rangka memecahkan masalah-masalah sosial dalam kehidupan modern.

Implementasi kebijakan mengandung arti komunikasi yang jelas dengan masyarakat agar masyarakat mengetahui dan memahaminya sehingga dapat diterima. Berdasarkan hal tersebut, peneliti dalam penelitian ini menggunakan empat variabel untuk melaksanakan pedoman di atas karena memiliki hubungan antara masalah yang peneliti bangun.

Menurut Merilee S. Grindle, implementasi merupakan proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu. Dalam mengimplementasikan kebijakan publik, ada beberapa model yang perlu

digunakan untuk menjadi pedoman atau penuntun agar pada saat pelaksanaan, kebijakan tersebut tidak akan menyimpang dari apa yang sebelumnya telah dirumuskan. Model implementasi kebijakan merupakan kerangka dalam melakukan analisis terhadap proses implementasi kebijakan sebagai alat untuk menggambarkan situasi dan kondisi yang terjadi setelah ditetapkan kebijakan tersebut, sehingga perilaku yang terjadi di dalamnya dapat dijelaskan. Oleh karena itu, penggunaan model implementasi kebijakan sangat diperlukan untuk melakukan studi implementasi kebijakan. Ada beberapa model implementasi kebijakan menurut para ahli yang seringkali diterapkan. Pada umumnya, model-model tersebut menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan yang diarahkan pada pencapaian kebijakan. Pendekatan implementasi kebijakan publik yang dikemukakan oleh Merilee S. Grindle dikenal dengan "*Implementation as a Political and Administrative Process*".

Menurut Merilee S. Grindle, keberhasilan implementasi suatu kebijakan publik dapat diukur dari proses pencapaian hasil akhirnya (*outcomes*) yaitu:

Tercapai atau tidaknya tujuan yang ingin diraih. Pengukuran keberhasilan tersebut dapat dilihat dari 2 (dua) hal yaitu: Prosesnya Kebijakan, apakah pelaksanaan kebijakan telah sesuai dengan yang ditentukan dengan merujuk pada aksi kebijakannya. Pencapaian tujuan kebijakan impact atau efeknya pada masyarakat secara individu dan kelompok, tingkat perubahan yang terjadi dan juga penerimaan kelompok sasaran. Selain itu, keberhasilan suatu implementasi kebijakan publik juga sangat ditentukan oleh tingkat keterlaksanaan kebijakan yang terdiri atas isi kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan implementasi (*context*

of implementation) Isi kebijakan meliputi: (1) *interest affected*, yaitu kepentingan yang dapat mempengaruhi implementasi kebijakan, (2) *type of benefits*, yaitu jenis manfaat yang menunjukkan dampak positif yang dihasilkan, (3) *extend of change envision*, yaitu seberapa besar perubahan yang hendak atau ingin dicapai melalui suatu implementasi sehingga harus mempunyai skala yang jelas, (4) *site of decision making*, yaitu, letak pengambilan keputusan dari suatu kebijakan yang akan diimplementasikan, (5) program implementer, yaitu implementasi kebijakan atau program yang harus didukung oleh adanya pelaksana yang berkompeten, dan (6) *resources committed*, yaitu, sumber daya yang harus mendukung agar implementasi kebijakan dapat berjalan dengan baik. Isi implementasi meliputi:

- 1) *power, interest and strategy of actor involved*, yaitu kekuasaan, kepentingan dan strategi dari aktor yang terlibat;
- 2) *institution an regime characteristic*, yaitu, karakteristik lembaga dan rezim yang sedang berkuasa sebagai lingkungan di mana implementasi kebijakan dijalankan, dan
- 3) *compliance and responsiveness*, yaitu sejauh mana tingkat kepatuhan dan respon dari para pelaksana dalam menanggapi implementasi kebijakan yang dilakukan. (Grindle, 2011:93)

Berdasarkan penjelasan mengenai model Merilee S. Grindle ini, T.B. Smith mengakui, ketika kebijakan telah dibuat, kebijakan tersebut harus diimplementasikan dan hasilnya sedapat mungkin sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pembuat kebijakan.

Berbagai Pendapat tentang implementasi kebijakan yang dirumuskan Van Metter dan Van Horn dalam Endah, (2017) melalui berbagai variable proses implementasi ini merupakan kegiatan yang dilakukan untuk meraih kinerja implementasi kebijakan yang tinggi. *A Model of the Policy Implementatiton* mengandaikan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara *Linear* dari

keputusan politik, pelaksana dan kinerja kebijakan publik. Model ini menjelaskan bahwa kinerja kebijakan dipengaruhi oleh beberapa variabel-variabel tersebut yaitu: (Agustino, 2016:1).

- 1) Standar dan sasaran
- 2) Sumber daya
- 3) Komunikasi antar organisasi
- 4) Karakteristik organisasi pelaksana
- 5) Sikap Para Pelaksana
- 6) Keenam lingkungan sosial, ekonomi dan politik.

Berdasarkan hal tersebut, Enam Variabel Implementasi Kebijakan diatas menurut peneliti sedapat mungkin sesuai karena memiliki hubungan antara masalah yang peneliti lakukan.

2.1.5 Pengertian *Electronic Government (E-Government)*

E-government memiliki berbagai macam pengertian dari beragam Lembaga maupun pemerintahan. *The World Bank Group* mendefinisikan *E-Government* berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti *wide area network, internet dan mobile computing*) oleh organisasi pemerintah yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga negara, bisnis dan organisasi lain dalam pemerintahan (*World Bank, 2002*).

Zweers and Planque dalam Indrajit memberikan definisi bahwa *E-Government* berhubungan dengan penyedia informasi, layanan ataupun produk yang disiapkan secara elektronik oleh pemerintah, tidak terbatas tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan (Indrajit, 2004).

Menurut Heeks dalam Djunaedi *E-Government* diartikan sebagai pemanfaatan ICT untuk mendukung pemerintah yang baik (*good governance*). Lebih lanjut dijelaskan bahwa *E-Government* mencakup:

- a) *E-administration*: untuk memperbaiki proses kerja dalam pemerintahan dengan menghemat biaya, dengan membangun koneksi strategis dalam pemerintahan sendiri, dan dengan menciptakan pemberdayaan.
- b) *E-citizen & e-service*: menghubungkan masyarakat dengan pemerintah dengan cara berbicara kepada warga dan mendukung akuntabilitas, demokrasi, dan meningkatkan pelayanan publik.
- c) *E-society*: membangun interaksi diluar pemerintah dengan cara bekerja secara baik dengan pihak bisnis, agar bisa mengembangkan masyarakat dan pemerintah, serta membangun masyarakat madani (Djunaedi,2002:18).

Menurut pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa *E-Government* merupakan pemanfaatan dan pendayagunaan teknologi informasi dan komunikasi secara online dengan menggunakan media internet atau perangkat lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk mentransformasikan informasi kepada masyarakat, pihak bisnis, dan sesama pihak-pihak pemerintah lainnya untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan publik.

2.1.5.1 Klasifikasi *E-Government*

Klasifikasi *E-Government* adalah proses yang berkaitan dengan *kategorisasi E-Government*, Klasifikasi cara yang bisa membantu memahami beberapa sudut-sudut penggunaan teknologi informasi atau *E-Government* yang berhubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Klasifikasi *E-Government* menurut (Indrajit,2002) kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru, terdiri 4 Sudut yaitu:

- a. *Government to Citizens (G to C)*

Tipe ini merupakan yang paling umum, dimana pemerintah membangun dan menerapkan teknologi informasi dengan tujuan utamanya untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat, khususnya pada sektor pelayanan publik.

b. *Government to Business (G to B)*

Dalam melakukan kegiatan sehari-hari entity bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki pemerintah. Disamping itu mereka juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajibannya.

c. *Government to Government (G to G)*

Kebutuhan interaksi antar satu pemerintah dengan pemerintah yang lain setiap hari harus dilakukan untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar *entity-entity* negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain). Dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses politik, mekanisme hubungan sosial budaya, dan lain-lain.

d. *Government to Employees (G to E)*

Aplikasi *E-Government* juga diperuntukan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintah yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat (Indrajit,2002:12).

Menurut Pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa Klasifikasi cara yang bisa membantu memahami beberapa sudut-sudut penggunaan teknologi informasi atau E-Government yang berhubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain.

Menurut (Young,2003:14) mengklasifikasikan model dari *E-Government* itu sendiri, yaitu

a. *Government-to-Government (G2G)*

Memperlihatkan sistem internal dan prosedur yang merupakan tulang punggung organisasi publik. G2G mencakup sharing data dan mengarahkan transaksi berbasis elektronik diantara aktor-aktor pemerintah baik berupa interaksi intra maupun inter agen diantara pegawai, departemen, agen pemerintah, kementerian, dan bahkan pemerintah lainnya.

b. *Government-to-Businesses (G2B)*

Model ini berpotensi mengurangi biaya transaksi melalui proses pengadaan yang ditingkatkan. Mengubah transaksi dengan pemerintah menjadi online membuka kesempatan bagi perusahaan (sektor bisnis) untuk menyederhanakan proses-proses yang berkenaan dengan peraturan, memangkas birokrasi yang berbelit-belit, menjaga kepatuhan hukum, dan dapat memulai bisnis dengan lebih cepat dan lebih mudah melalui *electronic filing*, dan pelaporan secara statistik. Penyediaan pelayanan yang terintegrasi melalui satu sumber pelayanan publik menciptakan kesempatan bagi sektor bisnis dan pemerintah untuk bekerja sama dalam menawarkan bentuk pelayanan publik dan komersialisasi dibawah payung yang sama.

c. *Government-to-Citizens (G2C)*

Model ini didesain untuk memfasilitasi interaksi pemerintah dengan citizens. Fokus G2C berpusat pada pelanggan dan pelayanan elektronik (*e-services*) yang terintegrasi dimana pelayanan publik dapat disediakan berdasarkan sebuah konsep *one-stop shop*. Hal tersebut akan berimplikasi bahwa *citizens* dapat menjalankan sejumlah tugas, terutama dalam pelayanan yang mengikutsertakan banyak agen, dengan tanpa memerlukan kontak langsung dengan setiap agen. Akses secara langsung juga mendorong partisipasi *citizens* dalam proses demokratisasi, karena mereka dapat mengakses proses administrasi dan mengartikulasi kebutuhan mereka secara lebih tepat kepada pejabat publik.
(Young,2003:14)

Berdasarkan klasifikasi di atas merupakan dalam aspek penggunaan teknologi informasi, baik oleh pemerintah maupun oleh pihak lain, diharapkan masyarakat belajar memahami setiap proses demokratisasi dengan pemahaman tentang klasifikasi yang dapat dipelajari akses administrasi. . memproses dan lebih tepatnya mengungkapkan kebutuhan mereka kepada pihak berwenang dan meningkatkan *e-government*.

Adopsi layanan *E-Government* oleh masyarakat merupakan masalah penting untuk keberhasilan inisiatif *E-Government* (Carter & Bélanger, 2005). Memang, layanan *E-Government* tidak dapat meningkatkan penyampaian layanan publik jika tidak digunakan oleh publik, hal ini menimbulkan pertanyaan tentang bagaimana meningkatkan tingkat adopsi warga negara atas layanan yang sudah disiapkan oleh pemerintah. Namun, hingga saat ini, hanya ada sedikit penelitian yang mengeksplorasi faktor-faktor yang menentukan adopsi layanan *E-Government* oleh warga negara di negara berkembang. (Lin et al., 2011).

2.1.5.2 Tahapan E-Government

Nugroho mengatakan bahwa tahapan perkembangan implementasi *E-Government* di Indonesia, dibagi menjadi empat :

- a. *Web Presence*, yaitu memunculkan website daerah di internet. Dalam tahap ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam website pemerintah.
- b. *Interaction*, yaitu web daerah yang menyediakan fasilitas interaksi antara masyarakat dan Pemerintah Daerah. Dalam tahap ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas download dan komunikasi Email dalam website pemerintah.
- c. *Transaction*, yaitu web daerah yang selain memiliki fasilitas interaksi juga dilengkapi dengan fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah.
- d. *Transformation*, yaitu dalam hal ini pelayanan pemerintah meningkat secara terintegrasi
(Nugroho,2007:84).

Menurut pandangan diatas mengenai perkembangan *e-government* ditengah lingkungan masyarakat agar mempermudah masyarakat untuk saling berinteraksi dan berkomunikasi dengan mudah maka dari pada itu sangat dibutuhkannya perkembangan implementasi *e-government* di Indonesia.

Menurut (Kahlil, et al.,2002) sebagaimana dikutip dari Jurnal Kebijakan Pengembangan Pelayanan Publik Berbasis *E-Government (E-Services)* di Makassar oleh Hasniati dan Muhammad Hamzah Syahrudin menyebutkan bahwa kebanyakan negara berkembang melampaui tiga tahapan E-Government yakni:

1. Publikasi informasi pemerintah secara online (*publish*), dalam bentuk hukum, regulasi dan website atau portal pemerintah
2. Komunikasi dua arah untuk menjaring opini masyarakat guna peningkatan partisipasi publik dalam pengambilan kebijakan (*interact*), seperti dalam penggunaan e-mail untuk pejabat publik, atau forum online
3. Transaksi pelayanan secara online yakni membuat pelayanan publik lebih mudah diakses oleh *public (transact)*, seperti *e-procurement, efilling*, perizinan online dan pembayaran pajak melalui online.
(Kahlil, et al.,2002)

Tahapan tersebut sama dengan tahapan *World Bank* (dalam Yustianto, 2006) merupakan model yang paling sederhana. Model itu pada dasarnya mengukur derajat interaksi yang diciptakan dari sistem *website* yang dimiliki oleh pemerintah.

Bentuk keterlibatan itu seragam dengan model tahapan klasik yang banyak dikutip tentang evolusi situs web di dunia komersial, yakni *publish, interact, dan transact*.

Indrajit (2002) dalam bukunya mengemukakan bahwa dalam penerapan *E-Government* terdapat indikator-indikator yang penting, berkaitan dengan berbagai infrastruktur serta strategi pendukungnya, dimana penerapan *E-Government* ini meliputi:

1. Data infrastruktur, meliputi manajemen sistem, dokumentasi, dan proses kerja di tempat untuk menyediakan kuantitas dan kualitas data yang berfungsi mendukung penerapan *E-Government*.
2. Infrastruktur legal, hukum dan peraturan termasuk berbagai perizinan untuk mendukung menuju *E-Government*.
3. Infrastruktur institusional, diwujudkan dengan institusi pemerintah secara sadar dan eksis melakukan dan memfokuskan tujuannya dalam *penerapan E-Government*.
4. Infrastruktur manusia, sumber daya manusia yang handal merupakan hal pokok yang harus dipersiapkan dalam penerapan *E-Government*.
5. Infrastruktur teknologi, penerapan *E-Government* banyak bertumpu pada adanya infrastruktur teknologi yang memadai.
6. Strategi pemikiran pemimpin, penerapan *E-Government* sangat membutuhkan pemimpin yang membawa visi *E-Government* dalam agendanya dan memiliki strategi pemikiran untuk mewujudkannya.

Menurut tahapan-tahapan uraian diatas merupakan sebuah gambaran dalam pelayanan dan interaksi dengan pemerintahnya, memperbaiki efisien dan efektivitas dan memperbaiki tanggapan atau tanggung jawab sistem pemerintahan kepada warga negaranya.

2.1.5.3 Indikator Pengembangan *E-Government*

Menurut hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh (Indrajit, 2004), masing-masing elemen sukses tersebut adalah:

a. *Support*

Elemen support adalah elemen paling penting dalam pengembangan *E-Government* perlu dukungan atau yang disebut *political will* dari pejabat publik. Hal ini agar konsep *E-Government* dapat diterapkan, tanpa adanya itu berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* dapat terlaksana.

b. *Capacity*

Elemen capacity merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan *E-Government* agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan. Terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki, yaitu:

- 1) Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *E-Government*.
- 2) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan *E-Government*.
- 3) Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *E-Government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

c. *Value*

Elemen value berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan *E-Government*. Dalam elemen value yang menentukan besar tidaknya manfaat *E-Government* adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan. (Indrajit, 2004)

Menurut pandangan uraian diatas merupakan setiap pertumbuhan kota terus tumbuh dari berbagai sudut pandang baik populasi, ekonomi, sosial, budaya dan teknologi. Hal ini membutuhkan elemen elemen sukses tersebut agar menuntut adanya pola pengelolaan serta manajemen kota yang lebih inovatif.

2.1.6 Kajian Tentang Mekanisme Penetapan Harga Pasar

2.1.6.1 Definisi Harga

Harga memegang peranan penting dalam pemasaran baik itu bagi penjual maupun bagi pembeli. Harga dalam bahasa arab tsaman dan price dalam bahasa

inggris yang artinya harga atau selalu dihubungkan dengan besarnya jumlah uang yang mesti dibayar sebagai nilai beli pengganti terhadap barang dan jasa

Secara etimologi, harga diartikan sebagai nilai banding atau tukar suatu komoditi. Sedangkan secara terminologi yang dimaksud dengan harga adalah nilai barang yang dipersetujui untuk ditukar oleh kedua pihak yang berjual beli, sama adanya lebih banyak dari pada nilai ataupun kurang atau sama dengannya. Harga adalah jumlah uang yang dibutuhkan untuk memperoleh beberapa kombinasi sebuah produk dan pelayanan yang menyertainya.

Harga jual produk mempunyai fungsi ganda. Fungsi pertama adalah, sarana untuk memenangkan persaingan dipasar. Fungsi kedua, harga adalah sumber keuntungan perusahaan. Harga adalah bunga, biaya administrasi, biaya provisi dan komisi, biaya kirim, biaya tagih, biaya sewa, biaya iuran, dan biaya-biaya lainnya dan sejumlah nilai yang dipertukarkan untuk memperoleh suatu produk.

Menurut Ricky W. dan Ronald J. Ebert mengemukakan bahwa: “Penetapan harga jual adalah proses penentuan apa yang akan diterima suatu perusahaan dalam penjualan produknya. Mulyadi menyatakan bahwa: “Pada prinsipnya harga jual harus dapat menutupi biaya penuh ditambah dengan laba yang wajar. ditambah Mark-up. Selain itu Hansen & Mowen mengemukakan bahwa “Harga jual adalah jumlah moneter yang dibebankan oleh suatu unit usaha kepada pembeli atau pelanggan atas barang atau jasa yang dijual atau diserahkan.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa harga jual adalah sejumlah biaya yang dikeluarkan perusahaan untuk memproduksi suatu barang atau jasa ditambah dengan persentase laba yang diinginkan perusahaan, karena itu untuk

mencapai laba yang diinginkan oleh perusahaan salah satu cara yang dilakukan untuk menarik minat konsumen adalah dengan cara menentukan harga yang tepat untuk produk yang terjual. Harga yang tepat adalah harga yang sesuai dengan kualitas produk suatu barang, dan harga tersebut dapat memberikan kepuasan kepada konsumen.

Penjualan produk yang berkualitas tinggi tentunya disertai dengan harga yang tinggi pula. Demikian juga untuk penjualan produk yang berkualitas rendah akan disesuaikan dengan harga yang rendah pula. Dalam persaingan perusahaan dituntut untuk dapat memberikan produk yang bermutu dan memiliki nilai merek pada tingkat harga tertentu yang dapat dijangkau konsumen dan dapat diterima di pasaran, guna meningkatkan volume penjualan.

2.1.6.2 Pengertian Pengelolaan Harga Pasar

Pengelolaan Harga Pasar adalah semua kegiatan Harga adalah jumlah uang yang diberikan perusahaan sebagai ganti barang atau jasa yang dijual dan hal lain yang dianggap perlu oleh perusahaan untuk memenuhi keinginan pelanggan. 1 Swastha definisi harga “Harga adalah jumlah uang (tidak termasuk beberapa produk, jika mungkin) yang diperlukan untuk memperoleh berbagai kombinasi produk dan jasa.” Dari definisi tersebut dapat kita lihat bahwa harga yang dibayarkan oleh pembeli sudah termasuk jasa yang diberikan oleh pembeli. penjual Penjual juga ingin untung dari harga. Sedangkan menurut Kotler, “Harga adalah jumlah uang yang ditukar konsumen untuk manfaat yang terkait dengan memiliki atau menggunakan produk dan jasa. Harga menentukan pilihan pembeli. Harga

adalah satu-satunya bagian dari bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan, elemen lainnya menghasilkan biaya

2.1.7 Aplikasi

Aplikasi adalah program yang dibuat oleh pemakai yang ditujukan untuk melakukan suatu tugas khusus (Abdul Kadir, 2003). Biasanya dibandingkan dengan perangkat lunak sistem yang mengintegrasikan berbagai kemampuan komputer. Ada beberapa teori yang mendefinisikan Aplikasi yang dikemukakan oleh para ahli, diantaranya adalah. Menurut Shelly, Cashman, Vermaat. Aplikasi adalah seperangkat intruksi khusus dalam komputer yang di rancang agar kita menyelesaikan tugas-tugas tertentu (Vermaat, Shelly Cashman. 2009). Kemudian menurut Yuhefizar Aplikasi merupakan program yang dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna dalam menjalankan pekerjaan tertentu (Yuhefizar,2012). Selanjutnya menurut Dhanta aplikasi (*application*) adalah software yang dibuat oleh suatu perusahaan komputer untuk mengerjakan tugas-tugas tertentu, misalnya *Microsoft Word*, *Microsoft Excel* (Dhanta,2009:9).

Menurut Kadir (2008:3) aplikasi adalah program siap pakai atau program yang direka untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna atau aplikasi yang lain. Aplikasi juga diartikan sebagai penggunaan atau penerapan suatu konsep yang menjadi pokok pembahasan atau sebagai program komputer yang dibuat untuk menolong manusia dalam melaksanakan tugas tertentu. Aplikasi software yang dirancang untuk penggunaan praktisi khusus, klasifikasi luas ini dapat dibagi menjadi 2 (dua) yaitu:

- a. Aplikasi *software spesialis*, program dengan dokumentasi tergabung yang dirancang untuk menjalankan tugas tertentu.

- b. Aplikasi paket, suatu program dengan dokumentasi tergabung yang dirancang untuk jenis masalah tertentu.
(Kadir,2008:3)

Menurut pandangan diatas merupakan dapat disimpulkan bahwa aplikasi adalah sekumpulan perintah atau kode yang disusun secara sistematis untuk menjalankan suatu perintah yang diberikan oleh manusia melalui komponen atau hardware komputer yang digunakan oleh manusia dalam menjalankan program aplikasi, dengan demikian bisa membantu manusia untuk memberikan solusi dari apa yang diinginkan.

2.2 Kerangka Pemikiran

Pada pelaksanaannya *E-Government* yang dilakukan di Kabupaten Bandung melalui aplikasi Sibapokting masih mengalami beberapa masalah, diantaranya, masih minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung sehingga masyarakat kurang mengetahui adanya aplikasi tersebut, terakhir masih kurangnya pemeliharaan yang dilakukan terhadap sistem yang dijalankan pada aplikasi sibapokting.

Untuk mengetahui implementasi politik pemerintah Kabupaten Bandung yang masih yang didalamnya masih terdapat permasalahan-permasalahan, maka dari pada itu peneliti menggunakan teori implementasi kebijakan Donald Van Metter dan Carl Van Horn yang menyatakan bahwa implementasi kebijakan dapat mencapai tujuannya jika berhasil. . dari enam indikator yang bekerja secara sinergis saling mempengaruhi. Menurut Donald Van Metter dan Carl Van Horn, norma dan tujuan/inisiatif politik dan tujuan strategi, sumber daya, karakteristik organisasi

pelaksana, sikap organisasi pelaksana, komunikasi antara organisasi terkait dan kegiatan pelaksana, lingkungan sosial, ekonomi dan politik.

1. Ukuran dan Tujuan adalah suatu dasar dan menjadi acuan sebagai pedoman dalam menjalankan Implementasi Kebijakan *E-Government* dalam Pengelolaan Sampah Melalui Aplikasi Sibapokting Kabupaten Bandung standar dan sasaran berupa :
 - a. Kesesuaian Program kebijakan adalah sebagai alat ukur sejauh mana keberhasilan suatu kebijakan *E-Government* dalam melaksanakan Implementasi Kebijakan *E-Government* Melalui Aplikasi Sistem Informasi Barang pokok dan Barang Penting (Sibapokting) di Kabupaten Bandung
 - b. Pengelolaan informasi komoditas harga pasar melalui aplikasi Sibapokting di Kabupaten Bandung
 - c. Ketetapan Sasaran adalah tindakan aparaturnya dalam melaksanakan Implementasi Kebijakan *E-Government* Melalui Aplikasi Sistem Informasi Barang pokok dan Barang Penting (Sibapokting) di Kabupaten Bandung sesuai dengan Tujuan. Karena salah satu keberhasilan Program salah satunya dengan tepat sasaran.
2. Sumber daya adalah suatu komponen yang memberikan pengaruh besar dan manfaat pada pelaksanaan Implementasi Kebijakan *E-Government* Melalui Aplikasi Sistem Informasi Barang pokok dan Barang Penting (Sibapokting) di Kabupaten Bandung agar berjalan dengan sesuai rencana., sumber daya terbagi menjadi beberapa bagian, yaitu

- a. Sumber daya Manusia merupakan Aparatur Pemerintah Kabupaten Bandung yang bertanggung jawab sekaligus pelaksana dalam program ini.
 - b. Sumber daya biaya merupakan anggaran yang digunakan untuk mendanai Program Implementasi Kebijakan *E-Government* Melalui Aplikasi Sistem Informasi Barang pokok dan Barang Penting (Sibapokting) di Kabupaten Bandung
 - c. Sumber daya waktu adalah unsur yang dijadikan patokan dalam berjalannya Program Implementasi Kebijakan *E-Government* Melalui Aplikasi Sistem Informasi Barang pokok dan Barang Penting (Sibapokting) di Kabupaten Bandung
3. Komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan adalah cara yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung menyampaikan maksud dan tujuan dari dibentuknya Program *E-Government* dalam Pengelolaan informasi harga pasar di Kabupaten Bandung
- Penyampaian informasi tersebut terbagi atas :
- a. Transmisi adalah penyampaian informasi yang dilakukan oleh aparatur Kabupaten Bandung kepada pihak-pihak yang terkait dengan Implementasi Kebijakan *E-Government* Melalui Aplikasi Sistem Informasi Barang pokok dan Barang Penting (Sibapokting) di Kabupaten Bandung
 - b. Kejelasan adalah Proses penyampaian informasi yang dilakukan aparatur Kabupaten Bandung kepada pihak-pihak yang terkait

- c. Dengan Implementasi Kebijakan *E-Government* Melalui Aplikasi Sistem Informasi Barang pokok dan Barang Penting (Sibapokting) di Kabupaten Bandung.
 - d. Konsistensi merupakan ketepatan informasi yang disampaikan oleh aparatur Kabupaten Bnadung kepada pihak-pihak yang terkait dalam Implementasi Kebijakan *E-Government* Melalui Aplikasi Sistem Informasi Barang pokok dan Barang Penting (Sibapokting) di Kabupaten Bandung.
4. Karakteristik organisasi pelaksana adalah Karakter dari aparatur Kabupaten Bandung kepada pihak-pihak yang terkait dengan Implementasi Kebijakan *E-Government* Melalui Aplikasi Sistem Informasi Barang pokok dan Barang Penting (Sibapokting) di Kabupaten Bandung. Karakter tersebut dibisa dilihat dari beberapa faktor, antaranya :
- a. Tingkat Pendidikan adalah suatu jenjang yang mempengaruhi atas sikap aparatur Kabupaten Bandung dalam melaksanakan Pengelolaan Implementasi Kebijakan *E-Government* Melalui Aplikasi Sistem Informasi Barang pokok dan Barang Penting (Sibapokting) di Kabupaten Bandung.
 - b. Kejujuran adalah sikap yang wajib harus dimiliki oleh aparatur Kabupaten Bandung dalam melaksanakan Pengelolaan Implementasi Kebijakan E-Government Melalui Aplikasi Sistem Informasi Barang Pokok dan Barang Penting (Sibapokting) di Kabupaten Bandung.

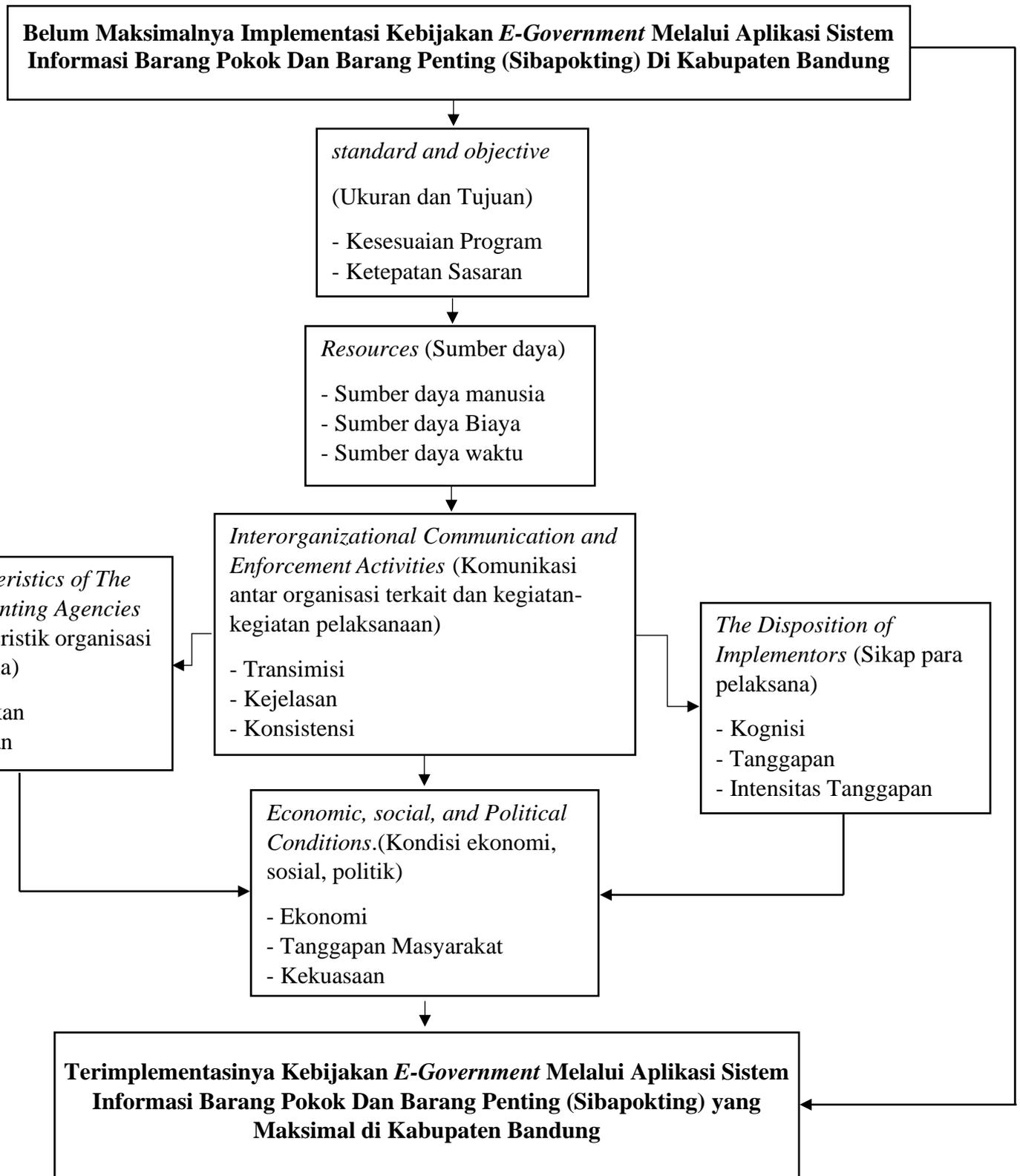
5. Sikap para pelaksana adalah sikap yang dominan dari aparatur pelaksana kebijakan, dapat dilihat dari beberapa hal :
 - a. Kognisi Pemahaman adalah pemahaman aparatur Kabupaten Bandung mengenai isi dari Implementasi Kebijakan *E-Government* Melalui Aplikasi Sistem Informasi Barang Pokok dan Barang Penting (Sibapokting) di Kabupaten Bandung.
 - b. Tanggapan adalah reaksi aparatur di Kabupaten Bandung yang dalam hal ini sebagai pelaksana mengenai isi dari kebijakan Program Implementasi Kebijakan *E-Government* Melalui Aplikasi Sistem Informasi Barang Pokok dan Barang Penting (Sibapokting) di Kabupaten Bandung.
 - c. Intensitas tanggapan adalah reaksi dari pelaksana mengenai kebijakan pengawasan mengenai pemahaman yang ditimbulkan tentang kebijakan Program Pengelolaan Implementasi Kebijakan *E-Government* Melalui Aplikasi Sistem Informasi Barang Pokok dan Barang Penting (Sibapokting) di Kabupaten Bandung.
6. Kondisi ekonomi, sosial, politik merupakan suatu kondisi pemerintahan yang mempunyai pengaruh besar atas berjalannya implementasi kebijakan *e-government* Pengelolaan Informasi Harga Pasar Melalui Aplikasi Sibapokting di Kabupaten Bandung Hal tersebut bisa dilihat dari :
 - a. Sumber Ekonomi adalah sumber anggaran yang dikeluarkan oleh pemerintah Kabupaten Bandung dalam menjalankan Pengelolaan Implementasi Kebijakan *E-Government* Melalui Aplikasi Sistem

Informasi Barang Pokok dan Barang Penting (Sibapokting) di Kabupaten Bandung.

- b. Implementasi Kebijakan *E-Government* Melalui Aplikasi Sistem Informasi Barang Pokok dan Barang Penting (Sibapokting) di Kabupaten Bandung.
- c. Tanggapan masyarakat adalah reaksi yang ditunjukkan oleh Masyarakat yang dalam hal ini adalah masyarakat tersebut pelaksana kebijakan dari Pengelolaan Implementasi Kebijakan *E-Government* Melalui Aplikasi Sistem Informasi Barang Pokok dan Barang Penting (Sibapokting) di Kabupaten Bandung.
- d. Kekuasaan adalah kewenangan yang dimiliki oleh pejabat untuk menentukan apakah kebijakan Pengelolaan Implementasi Kebijakan *E-Government* Melalui Aplikasi Sistem Informasi Barang Pokok dan Barang Penting (Sibapokting) di Kabupaten Bandung.

Pengertian diatas terdapat tujuan dari penelitian yang akan dilakukan, yaitu agar bisa tercapai suatu Implementasi Kebijakan *E-Government* Melalui Aplikasi Sistem Informasi Barang Pokok dan Barang Penting (Sibapokting) di Kabupaten Bandung. Dalam Pengelolaan Informasi Harga Pasar Melalui Aplikasi Sibapokting di Kabupaten Bandung, bagi masyarakat dan aparatur di Kabupaten Bandung mendapatkan hasil yang maksimal.

Gambar 2.4
Kerangka Pemikiran



2.3 Proposisi

Berdasarkan kerangka pemikiran penelitian diatas, maka proposisi yang akan diajukan oleh peneliti pada Implementasi kebijakan *e-government* dalam pengelolaan harga pasar melalui aplikasi sistem informasi barang pokok dan barang penting (Sibapokting) di Kabupaten Bandung dengan ukuran dan tujuan, sumber daya, komunikasi antar organisasi, karakteristik organisasi pelaksana, sikap pelaksana dan kondisi ekonomi, sosial dan politik yang pasti.