BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Paradigma masyarakat tentang globalisasi saat ini menunjukan suatu hal yang komprehensif, terbukti banyak realita menunjukkan globalisasi mempunyai peran penting dalam kehidupan masyarakat. Globalisasi adalah satu kata yang mungkin paling banyak dibicarakan orang selama ini dengan pemahaman makna yang bermacam-macam. Globalisasi pun hubungannya sangat dekat dengan kehidupan kita sehari-hari sehingga pengaruhnya semakin signifikan kaitannya dengan aktivitas maupun pekerjaan yang memerlukan suatu proses yang terorganisir. Adapun penjelasan globalisasi dalam wikipedia yaitu sebuah istilah yang memiliki hubungan dengan peningkatan keterkaitan dan ketergantungan antar bangsa dan antar manusia di seluruh dunia melalui perdagangan, investasi, perjalanan, budaya populer, dan bentuk-bentuk interaksi yang lain sehingga batas-batas suatu Negara menjadi semakin sempit. Globalisasi pun diartikan sebagai suatu proses dimana antar individu, antar kelompok, dan antar Negara saling berinteraksi, bergantung, terkait, dan mempengaruhi satu sama lain yang melintasi batas Negara.

Globalisasi merupakan suatu tuntutan zaman dimana sesuatu hal perlu diisi dengan perkembangan yang lebih canggih, cepat dan dapat diandalkan supaya suatu pekerjaan dapat terlaksana dengan menyesuaikan dengan suatu cara yang lebih praktis. Perkembangan zaman modern seperti globalisasi menuntut setiap orang maupun suatu organisasi supaya memiliki suatu kemampuan untuk merancang

maupun melaksanakan tugas serta kewajibannya dengan cepat dan akurat, sehingga diperlukan suatu sistem yang dapat digunakan untuk mendukung pekerjaan tersebut. Penggunaan teknologi informasi merupakan suatu solusi untuk dapat merealisasikan suatu pekerjaan yang dapat lebih efektif dan efisien serta lebih cepat dan akurat.

Istilah teknologi informasi saat ini merupakan hal yang paling difavoritkan masyarakat didalam kehidupan globalisasi. Istilah teknologi informasi mulai populer di akhir tahun 70-an yang dimana pada masa sebelumnya biasa disebut teknologi komputer atau pengolahan data elektronik *(electronic data processing)*. Teknologi informasi didefinisikan sebagai teknologi pengolahan dan penyebaran data menggunakan perangkat keras *(hardware)* dan perangkat lunak *(software)*, komputer, komunikasi, dan elektronik digital. Teknologi informasi merupakan elemen penting dalam kehidupan berbangsa dan bernegara dalam meningkatkan kualitas hidup dan sumber daya manusia.

Peranan teknologi informasi pada aktivitas manusia pada saat ini memang begitu besar. Teknologi informasi sudah menjadi pilihan utama dalam menciptakan sistem informasi suatu organisasi yang tangguh dan mampu melahirkan keunggulan kompetitif. Teknologi informasi telah menjadi fasilitas utama bagi kegiatan berbagai sektor kehidupan dimana memberikan andil besar terhadap perubahan-perubahan yang mendasar pada struktur operasi dan manajemen organisasi, pendidikan, transportasi, kesehatan, penelitian hingga pemerintahan serta berbagai hal yang berkaitan dan memerlukan teknologi informasi seperti *telephone*, komputerisasi maupun internet.

Kemajuan teknologi informasi yang demikian pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengolahan, dan pendayagunaan informasi dalam skala yang besar secara cepat, tepat dan akurat. Informasi dan pengetahuan dapat diciptakan secara cepat dan dapat segera disebarkan ke seluruh lapisan masyarakat di berbagai belahan dunia. Pemanfaatan ini, maka dapat dipastikan setiap individu di berbagai Negara dapat saling berkomunikasi secara langsung kepada siapapun yang dikehendaki melalui penggunaan terknologi yang merupakan media dengan akses yang mudah dan cepat.

Implementasi teknologi informasi di Indonesia pada saat ini telah pada tahap perkembangan yang baik. Teknologi informasi telah banyak digunakan didalam melaksanakan tugas dan kewajiban seseorang didalam keperluan hidupnya. Peranan teknologi informasi saat ini begitu besar didalam peningkatan hidup manusia serta perkembangannya terus meningkat. Peranan inilah yang dituntut dapat dimanfaatkan dengan baik oleh pemerintah didalam meningkatkan kinerja serta kualitas pelayanan publik supaya kehidupan bernegara dapat lebih tertata dengan baik. Kebutuhan masyarakat akan informasi dan pelayanan yang serba cepat dan mudah melalui teknologi digital menjadi suatu tuntutan.

Penerapan teknologi informasi pada lembaga pemerintahan dapat mempermudah akses antara masyarakat dengan pemerintah. Aplikasinya tidak hanya melalui komunikasi satu arah saja, dimana pemerintah dapat mempublikasikan data dan informasi yang dimilikinya tetapi juga komunikasi dua arah, yaitu masyarakat dapat menerima dari pemerintah dan memberikan informasi kepada pemerintah. Pelayanan publik melalui teknologi informasi didalam sistem pemerintahan sangat

diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja pemerintah didalam melayani kepentingan umum. Peranan teknologi informasi inilah yang diharapkan dapat melahirkan standar pelayanan yang semakin baik sehingga kepentingan masyarakat dapat lebih terpenuhi. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam suatu lembaga pemerintah adalah untuk mewujudkan praktek pemerintahan yang lebih efesien dan efektif serta mewujudkan tranparansi dalam pelaksanaannya. Hal ini merupakan suatu implementasi kebijakan yang perannya memiliki suatu pengaruh dalam menjalankan tugas serta kewajiban seorang aparatur Negara.

Implementasi kebijakan merupakan suatu hal yang kerap muncul sebagai suatu intruksi, keputusan maupun peraturan di suatu Negara. Istilah implementasi kebijakan pertama kali muncul ketika ada studi implementasi kebijakan publik pada tahun 1973 yang dilakukan oleh jeffrey L. Pressman dan Aaron Wildavsky dengan menerbitkan sebuah buku tentang implementasi kebijakan mengenai masalah yang terdapat di Amerika Serikat. Akhirnya Implementasi kebijakan lahir pada waktu itu untuk menanggulangi tingkat pengangguran di Kota Oakland Amerika Serikat. Implementasi kebijakan tersebut akhirnya menjadi sejarah awal serta acuan terhadap perkembangan suatu kebijakan di banyak Negara termasuk Indonesia.

Implementasi kebijakan *e-Government* belakangan ini menjadi suatu hal yang mulai diprioritaskan diberbagai Negara khususnya di Indonesia didalam pelayanan publik. Konsep *e-Government* di Indonesia mulai ramai dibicarakan sejak tahun 2001, yaitu ketika Presiden Abdurrahman Wahid mengeluarkan Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia. Inpres ini muncul disebabkan kekhawatiran bangsa

Indonesia akan tertinggal dari negara-negara lain pada persaingan global dalam perdagangan bebas mengingat perkembangan teknologi informasi di dunia telah demikian pesat. Inpres ini menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Kebijakan inisiatif pemerintah pusat ini sangat disayangkan karena tidak mendapat dukungan serta respon dari segenap pemangku kepentingan pemerintah yaitu ditandai dengan pemanfaatan teknologi informasi yang belum maksimal.

Kebijakan yang menjadi landasan hukum *e-Government* di Indonesia saat ini ialah Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* yaitu kebijakan yang muncul di era pemerintahan Presiden Megawati Soekarno Putri. Pemerintah mengeluarkan suatu kebijakan yang lebih fokus terhadap pelaksanaan *e-Government*. Inpres ini berisi tentang strategi pengembangan *e-Government* yang juga sudah dilengkapi dengan berbagai panduan tentang *e-Government* seperti panduan pembangunan infrastruktur portal pemerintah, panduan manajemen sistem dokumen elektronik pemerintah, pedoman tentang penyelenggaraan situs *website* Pemerintah Daerah, dan lain-lain. Isi Inpres ini pun menyatakan dengan tegas Presiden memerintahkan kepada seluruh Menteri, Gubernur, Walikota dan Bupati untuk membangun *e-Government* dengan berkoordinasi dengan Menteri Komunikasi dan Informasi. Departemen Komunikasi dan Informasi (Depkominfo) pun pada tahun 2004 telah menghasilkan berbagai panduan tentang *e-Government* yang pada dasarnya telah menjadi acuan bagi penyelenggaraan *e-Government* di pusat dan daerah.

e-Government merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi atau bahasa khasnya *Information and Communication Technology* (*ICT*) oleh suatu lembaga pemerintahan maupun oleh pihak institusi pemerintahan. Konsep *e-Government* diterapkan dengan tujuan supaya hubungan pemerintah baik hubungannya dengan masyarakat maupun pelaku bisnis dapat berlangsung dan berjalan dengan baik yaitu secara efektif, efisien serta ekonomis. Hal ini diperlukan karena kecenderungan masyarakat yang bergerak dinamis sehingga pemerintah perlu untuk dapat menyesuaikan fungsinya dalam Negara agar masyarakat dapat menikmati haknya serta dapat pula menjalankan kewajibannya dengan aman dan nyaman, yaitu melalui implementasi kebijakan *e-Government.* Tujuan implementasi kebijakan *e-Government* terpenting adalah untuk mencapai suatu tata pemerintahan *good governance* yaitu suatu pemerintahan yang mengupayakan pelaksanaan pemerintahan yang amanah, dapat dipercaya serta berpedoman pada aturan dan kaidah penyelenggaraan pemerintahan yang baik supaya terhindar dari patologi birokrasi seperti tindakan korupsi, kolusi dan nepotisme.

Adapun lembaga pemerintah dalam hal ini yang menggunakan konsep *e-Government* adalah Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kota Bandung. Perencanaan pembangunan menjadi perhatian Bappeda Kota Bandung didalam melaksanakan amanat serta tugas dan kewajibannya. Implementasi kebijakan tentang penggunaan *ICT* di Bappeda Kota Bandung merupakan implementasi kebijakan *e-Government* dalam rangka meningkatkan kinerja serta pelayanan yang kaitannya dengan Musrenbang di Kota Bandung. Implementasi kebijakan ini diharapkan dapat membawa perubahan kearah yang lebih baik sehingga

pada masa mendatang pembangunan daerah dapat terealisasi dengan lebih cepat dan mudah. Landasan hukum yang mendasari implementasi kebijakan *e-Government* di Bappeda Kota Bandung adalah:

1. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2001 tentang Penerapan dan Pengembangan Teknologi Tepat Guna.
2. Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia.
3. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government.*

Tujuan implementasi kebijakan *e-Government* di Bappeda Kota Bandung selain untuk memenuhi amanat nasional adalah Musrenbang yang menjadi suatu hal yang wajib untuk dapat dilaksanakan dengan lebih baik dan transparan dengan melibatkan masyarakat publik didalamnya sehingga aplikasi suatu sistem informasi dibutuhkan untuk menunjang hal tersebut. Sistem informasi Musrenbang menjadi suatu solusi agar Musrenbang dapat dilaksanakan dengan lebih baik serta mengutamakan kepentingan masyarakat yaitu dengan adanya suatu transparansi didalamnya supaya masyarakat dapat terlibat langsung untuk turut andil didalam perencanaan pembangunan di Kota Bandung.

Musrenbang merupakan suatu wadah penyusunan rencana pembangunan tahunan daerah atau yang dikenal dengan Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD). Musrenbang tersebut merupakan upaya memenuhi amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional. Amanat tersebut dengan menyelesaikan penyusunan

rencana pembangunan jangka panjang daerah Kota Bandung tahun 2005-2025, menyelenggarakan Musrenbang Kelurahan, Kecamatan, dan Kota Bandung. Hasil penyelenggaraan Musrenbang disetiap tingkatan dituangkan dalam formulir sebagaimana diatur dalam Peraturan Walikota Bandung No. 121 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah serta Pedoman dan Tata Cara Musyawarah Perencanaan Pembangunan Daerah untuk diunggah/*upload* kedalam sistem informasi Musrenbang.

Sistem informasi Musrenbang merupakan sistem informasi berbentuk portal yang dimana terdapat halaman *login* serta proses pengaksesannya setelah masuk kedalam aplikasi ini terdapat halaman *upload data* yang dipergunakan untuk memasukan data dari usulan-usulan dari kecamatan maupun dari SKPD. Hasil *input* data tersebut dapat dilihat oleh publik. Aplikasi ini dikembangkan untuk memfasilitasi proses Musrenbang yang merupakan RKPD pemerintah Kota Bandung. Penyampaian aspirasi masyarakat ini terbatas untuk melakukan usulan berbagai pekerjaan yang diperlukan di lingkungan mereka atau kebutuhan masyarakat yang secara tidak langsung hal ini merupakan upaya menjaring aspirasi masyarakat.

Implementasi *e-Govenrment* melalui sistem aplikasi ini diharapkan proses Musrenbang akan berjalan lebih baik secara efektif dan efisien serta dapat berjalan secara sinergis antara Pusat, Provinsi dan Kabupaten maupun Kota, dan bersifat transparan. Pelaksanaan Musrenbang yang bermula hanya diselenggarakan secara manual kini telah dapat diselenggarakan secara *online* yaitu kegiatan Musrenbang yang diselenggarakan melalui akses internet dimana usulan Musrenbang dari tiap

kecamatan maupun SKPD dapat dikirim melalui sistem informasi Musrenbang. Landasan hukum yang mendasari lahirnya layanan ini adalah:

1. Undang-Undang R.I. Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara.
2. Undang-Undang R.I. Nomor 23 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional.
3. Undang-Undang R.I. Nomor 12 Tahun 2008 tentang Pemerintahan Daerah.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2004 tentang Penyusunan Rencana Kerja Pemerintah.
5. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2004 tentang Penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian Negara atau Lembaga.
6. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
8. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 050/2020/SJ tentang Petunjuk Penyusunan Dokumen Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah tanggal 11 Agustus 2005.

Pelayanan merupakan hal yang menjadi persoalan utama dalam suatu pemerintahan di Indonesia, seperti halnya dalam pelayanan publik di Bappeda Kota Bandung. Kualitas pelayanan merupakan suatu tuntutan masyarakat terhadap aparatur Bappeda Kota Bandung didalam melaksanakan kewajibannya. Pelayanan aparatur Bappeda Kota Bandung didalam perencanaan pembangunan menjadi suatu hal yang menjadi tanggungjawab yang harus dilaksanakan dengan optimal.

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja khususnya terhadap suatu kualitas pelayanan aparat pemerintah kepada publik. Masyarakat dapat langsung menilai kualitas pelayanan aparat pemerintah berdasarkan kualitas layanan yang diterima, karena kualitas layanan terhadap publik merupakan suatu hal yang amat penting dimana dampaknya dapat langsung dirasakan oleh semua kalangan masyarakat. Keberhasilan dalam membangun suatu pelayanan publik yang berkualitas secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif aparatur pemerintah khususnya pemerintah Bappeda Kota Bandung dipandangan masyarakat.

Pelayanan publik di Bappeda Kota Bandung sendiri pada saat ini telah memberikan kontribusi yang positif terhadap perencanaan pembangunan daerah Kota Bandung, terbukti Musrenbang pada tahun ini tengah berjalan dengan diikuti oleh perwakilan dari semua kalangan masyarakat se-Kota Bandung, seperti Musrenbang Kecamatan yang telah dilaksanakan dengan penuh rasa tanggungjawab dan profesional. Kualitas pelayanan aparatur Bappeda Kota Bandung menjadi suatu faktor keberhasilan didalam penyelenggaraan perencanaan pembangunan di Kota Bandung menjadi hal yang menarik untuk dicermati oleh peniliti sehingga menjadi bahan yang dimasukan dalam penelitian ini.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk mengambil judul **Pengaruh Implementasi Kebijakan *e-Government* tentang Penggunaan Sistem Informasi Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang) terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur Bappeda Kota Bandung.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka untuk memfokuskan arah dan proses pembahasan dalam penyusunan penelitian ini, peneliti mengidentifikasikan masalah sebagai berikut: seberapa besar pengaruh implementasi kebijakan *e-Government* tentang penggunaan sistem informasi Musrenbang terhadap kualitas pelayanan aparatur Bappeda Kota Bandung?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh implementasi kebijakan *e-Government* tentang penggunaan sistem informasi Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang) terhadap kualitas pelayanan aparatur Bappeda Kota Bandung.

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu: untuk mengetahui seberapa besar pengaruh implementasi kebijakan *e-Government* tentang penggunaan sistem informasi Musrenbang terhadap kualitas pelayanan aparatur Bappeda Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian memiliki kegunaan yang bersifat teoritis dan praktis. Adapun kegunaan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi kepentingan peneliti

   Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi peneliti untuk menambah pengalaman dan ilmu pengetahuan di bidang pemerintahan terutama

mengenai pengaruh implementasi kebijakan *e-Government* tentang penggunaan sistem informasi Musrenbang terhadap kualitas pelayanan aparatur Bappeda Kota Bandung, sehingga peneliti dapat memperoleh pembenaran dari hasil penelitian tersebut melalui objek serta subyek yang telah diteliti.

2. Secara teoritis

   Penelitian ini berguna untuk mengembangkan teori-teori yang peneliti gunakan yang relevan diantaranya teori implementasi kebijakan, konsep *e-Government*, sistem informasi serta pelayanan publik. Penelitian ini pun diharapkan dapat berguna didalam memberikan kontribusi positif bagi perkembangan Ilmu Pemerintahan dalam mengembangkan konsep *e-Government* diruang lingkup pemerintahan.

3. Secara Praktis

   Penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam memberikan acuan terhadap implementasi kebijakan *e-Government* tentang penggunaan sistem informasi Musrenbang di Bappeda Kota Bandung yang pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan aparatur Bappeda Kota Bandung didalam memberikan pelayanan kepada publik.

1.5 Kerangka Pemikiran

Pelaksanaan konsep pembangunan daerah sekarang menempatkan masyarakat sebagai pelaku utama pembangunan. Artinya, pemerintah tidak lagi sebagai pelaksana melainkan lebih berperan sebagai fasilitator dan katalisator dari

dinamika pembangunan, sehingga dari mulai perencanaan hingga pelaksanaan, masyarakat mempunyai hak untuk terlibat dan memberikan rekomendasi atau masukan serta mengambil keputusan dalam rangka memenuhi hak-hak dasarnya. Salah satu mengenai hal tersebut yaitu melalui proses Musrenbang dengan memanfaatkan teknologi informasi yang merupakan implementasi kebijakan *e-Government* yang diterapkan di Bappeda Kota Bandung.

Implementasi kebijakan di Bappeda Kota Bandung merupakan suatu hal yang memberikan dampak positif terhadap perkembangan pemerintahan di Kota Bandung. Implementasi kebijakan ini adalah suatu cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya yang dimana penerapannya dapat langsung diimplementasikan maupun melalui suatu formulasi kebijakan. Hal ini sesuai dengan pernyataan teori Implementasi yang dikemukakan oleh Riant Nugroho dalam bukunya yang berjudul *Kebijakan Publik* yaitu implementasi pada prinsipnya adalah cara yang dilakukan agar dapat mencapai tujuan yang dinginkan (Nugroho, 2004:158). Implementasi merupakan prinsip dalam sebuah tindakan atau cara yang dilakukan oleh individu atau kelompok orang untuk pencapaian tujuan yang telah dirumuskan.

Pengertian implementasi dikemukakan oleh Solichin Abdul Wahab dalam bukunya *Analisis Kebijakan: dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*, yaitu:

> "Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu atau pejabat-pejabat kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan" (Wahab, 2001:65).

Berdasarkan teori implementasi menurut Wahab di atas, maka implementasi dapat dikatakan sebagai suatu tindakan-tindakan yang dilakukan seseorang untuk

mencapai tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Tindakan tersebut dilakukan baik oleh individu, pejabat pemerintah atau pun swasta.

Kebijakan pada dasarnya adalah suatu tindakan berpola yang mengarah pada tujuan tertentu dan bukan sekedar keputusan untuk melakukan sesuatu. M. Irfan Islamy mengemukakan pengertian kebijakan dalam bukunya yang berjudul *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara,* Kebijakan adalah suatu program pencapaian tujuan, nilai-nilai dan tindakan-tindakan yang terarah (Islamy, 1995:14). Berdasarkan pendapat menurut Islamy, maka kebijakan dapat dikatakan sebagai suatu hal yang dimana terdapat program yang mengarah pada tujuan-tujuan berikut terdapat suatu nilai-nilai serta tindakan yang mengarah pada satu tujuan tertentu.

Pengertian kebijakan menurut Solichin Abdul Wahab dalam bukunya yang berjudul *Analisis Kebijakan: dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*.

> "Kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan" (Wahab, 2001:03).

Berdasarkan pengertian kebijakan menurut Wahab di atas, maka dapat dinyatakan bahwa kebijakan mengandung suatu unsur tindakan untuk mencapai tujuan. Umumnya tujuan tersebut ingin dicapai oleh seseorang, kelompok atau pun pemerintah. Kebijakan tentu mempunyai hambatan-hambatan tetapi harus mencari peluang-peluang untuk mewujudkan tujuan yang diharapkan sebelumnya.

Implementasi kebijakan menurut Riant Nugroho dalam bukunya yang berjudul *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi dan Evaluasi* mendefinisikan sebagai berikut:

> "implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Tidak lebih dan tidak kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, maka ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk programprogram atau melalaui formulasi kebijakan derivat atau dari kebijakan publik tersebut" (Nugroho, 2004:158-163).

Pendapat Nugroho tersebut di atas menyatakan bahwasanya implementasi kebijakan pada dasarnya merupakan suatu cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya sesuai harapan. Tujuan kebijakan dapat tercapai tidak kurang maupun lebih. Terdapat dua langkah didalam mengimplementasi kebijakan, yaitu secara langsung mengimplementasikannya dalam suatu bentuk pemrograman dan melalui suatu formulasi kebijakan yang bersifat derivatif atau dari kebijakan publik itu sendiri. Formulasi yang dimaksud adalah dengan ketetapan atau aturan yang berlaku sesuai perundang-undangan.

Adapun teori implementasi kebijakan menurut pendapat George C. Edwards III dalam bukunya yang berjudul *Implementing Public Policy* yaitu:

> "*Policy implementation, as we have seen, is the stage of policymaking between the establishment of a policy – such as the passage of a legislative act, the issuing of an executive order, the handing down of a judicial decision, or the promulgation of a regulatory rule – and the consequences of the policy for the people whom it affects*" (Edwards III, 1980:01).

Berdasarkan pernyataan dari George C. Edwards III tentang implementasi kebijakan, maka dapat dikatakan bahwasanya implementasi kebijakan adalah tahap pembuatan kebijakan antara pembentukan kebijakan seperti bagian dari tindakan legislatif, menerbitkan perintah eksekutif, penyerahan *down* keputusan peradilan,

atau diterbitkannya suatu peraturan dan konsekuensi dari kebijakan bagi orang-orang yang mempengaruhi.

Pengertian implementasi kebijakan di atas, maka Edwards III menunjuk empat faktor yang berperan penting dan dapat mempengaruhi pencapaian keberhasilan suatu implementasi kebijakan yaitu: "*four critical factors or variables in implementing public policy: communication, resources, dispotitions or attitudes, and bureaucratic structure"* (Edward III, 1980: 9-10). Berdasarkan pernyataan tersebut terdapat empat faktor atau variabel kritis dalam melaksanakan kebijakan publik, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi atau sikap dan stuktur birokrasi. Empat faktor ini mempunyai peran penting dalam pengaruhnya terhadap pencapaian keberhasilan suatu implementasi kebijakan. Faktor pertama dimensi *communication* (komunikasi), merupakan proses penyampaian informasi kebijakan dari pembuat kebijakan *(policy maker)* kepada pelaksana kebijakan *(policy implementors).* Dimensi *communication* memiliki beberapa macam indikator, antara lain *transmission* (penyampaian informasi), *clarity* (kejelasan), dan *consistency* (konsistensi).

Transmission yaitu menghendaki agar kebijakan publik disampaikan tidak hanya kepada pelaksana kebijakan, tetapi juga disampaikan kepada kelompok sasaran kebijakan. Penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Seringkali terjadi masalah dalam penyaluran komunikasi yaitu adanya salah pengertian (miskomunikasi) yang disebabkan banyaknya tingkatan birokrasi yang harus dilalui dalam proses komunikasi, sehingga penyampaian informasi begitu penting untuk dapat dilaksanakan dengan baik.

Clarity berarti menghendaki agar kebijakan yang ditransmisikan kepada para pelaksana sasaran kebijakan dapat diterima dengan jelas. Hal ini supaya diantara mereka mengetahui apa yang menjadi maksud, tujuan dari kebijakan. Komunikasi yang diterima oleh pelaksana kebijakan harus jelas dan tidak membingungkan atau tidak ambigu atau bermakna ganda yang menimbulkan keraguan. Hal ini supaya pasti sehingga kejelasan dapat terealisasi sesuai harapan.

Consistency yaitu perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi harus konsisten dan jelas untuk ditetapkan atau diterapkan dalam pelaksanaannya. Hal ini penting supaya tidak terjadi kebingungan atau ketidakpastian, jika perintah yang diberikan sering berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan. Konsistensi atau keseragaman dari ukuran dasar dan tujuan perlu dikomunikasikan sehingga *implementors* mengetahui secara tepat ukuran maupun tujuan kebijakan itu.

Dimensi kedua *resources* (sumber daya), sumber daya merupakan hal penting dalam implementasi kebijakan yang baik. Para pelaksana kebijakan yang bertanggungjawab untuk melaksanakan harus mempunyai sumber-sumber daya, ketentuan maupun aturan supaya implementasi kebijakan dapat berjalan secara efektif. Adapun indikator-indikator dimensi *resources* atau sumber daya meliputi *staff* (pegawai), *facilities* (peralatan), dan *information and authority* (informasi dan kewenangan).

Staff atau pegawai yang merupakan orang yang mempunyai aktor sebagai pelaksana tugas serta kewajibannya yang dimana efektivitas pelaksanaan kebijakan sangat tergantung kepada sumber daya aparatur yang bertanggung jawab

melaksanakan suatu kebijakan. Sumber daya manusia yang tidak memadai baik jumlah maupun kemampuan berakibat tidak dapat dilaksanakannya program secara sempurna karena mereka tidak bisa melakukan pengawasan dengan baik. Penambahan jumlah staf dan *implementor* atau pelaksana saja tidak cukup menyelesaikan persoalan implementasi kebijakan, tetapi diperlukan sebuah kecukupan *staff* dengan keahlian dan kemampuan yang diperlukan yaitu berkompeten dan kapabel dalam mengimplementasikan kebijakan. Implementasi akan berjalan efektif apabila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu yang bertanggungjawab dalam pencapaian tujuan kebijakan.

Information, yaitu informasi yang relevan dan cukup untuk mengimplementasikan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksanaan program dalam mengimplementasikan suatu kebijakan. Informasi merupakan sumber daya penting bagi pelaksanaan kebijakan. Informasi penting untuk menyelesaikan kebijakan atau program serta bagi pelaksana harus mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan dan juga penting untuk pendukung kepatuhan kepada peraturan pemerintah dan Undang-Undang. *Authority* atau kewenangan yang menjamin bahwa program dapat diarahkan kepada sebagaimana yang diharapkan, serta adanya fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat dipakai untuk melaksanakan kebijakan atau program seperti dana dan sarana prasarana didalam implementasi kebijakan. Tanpa fasilitas ini mustahil kebijakan atau pun program dapat berjalan dengan baik.

Facilities atau peralatan yaitu sumber daya peralatan yang merupakan sarana dalam melaksanakan operasionalisasi implementasi suatu kebijakan. Fasilitas fisik

merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. *Implementor* atau pelaksana mungkin mempunyai staf yang mencukupi, kapabel dan kompeten, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung seperti sarana dan prasarana maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil.

Dimensi ketiga *dispotitions or attitudes*, disposisi ini merupakan karakteristik yang menempel erat kepada *Implementor* atau pelaksana. Indikator disposisi terdiri dari *effects of dispotition, staffing the bureaucracy* (pengangkatan birokrasi) dan *incentives* (insentif). *Effects of dispotition* merupakan pengaruh sikap yang kaitannya aparatur didalam melaksanakan kebijakan. *Staffing the bureaucracy* merupakan pengangkatan dan pemilihan pegawai pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan khususnya pada kepentingan warga masyarakat. *Incentives* merupakan salah-satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah sikap para pelaksana kebijakan didalam bekerja supaya menjadi suatu faktor pendorong yang membuat para pelaksana menjalankan perintah dengan baik. Adapun bentuknya berupa tambahan penghasilan seperti uang maupun barang.

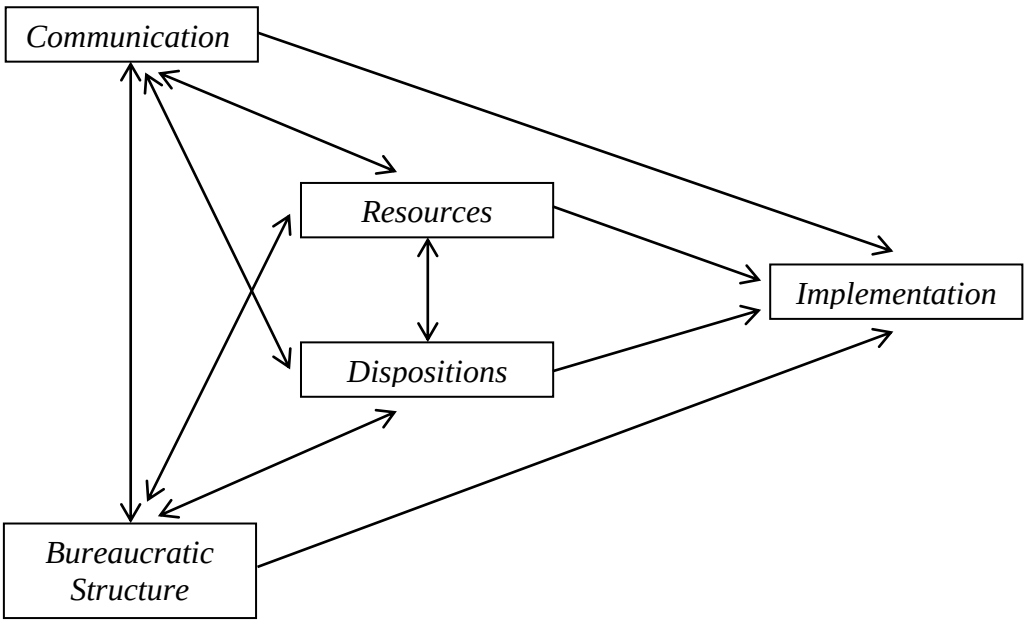
Dimensi keempat *bureaucratic structure* (struktur birokrasi). Edward III menyatakan "*Two prominent characteristics of bureaucracies are standard operating procedures (SOPs) and fragmentation*" (Edward III, 1980:125). Ada dua indikator penting dalam struktur birokrasi yaitu standar operasi prosedur dan fragmentasi organisasi. Winarno dalam bukunya yang berjudul *Teori dan Proses Kebijakan Publik* menyatakan bahwa *Standard Operational Procedure (SOP)* merupakan perkembangan dari tuntutan internal akan kepastian waktu, sumber daya

serta kebutuhan penyeragaman dalam organisasi kerja yang kompleks dan luas (Winarno, 2005:150). Ukuran dasar SOP atau prosedur kerja ini biasa digunakan untuk menanggulangi keadaan-keadaan umum diberbagai sektor publik dan swasta. Para pelaksana dengan menggunakan SOP dapat mengoptimalkan waktu yang tersedia dan dapat berfungsi untuk menyeragamkan tindakan-tindakan pejabat dalam organisasi yang kompleks dan tersebar luas, sehingga dapat menimbulkan fleksibilitas yang besar dan kesamaan yang besar dalam penerapan peraturan.

Fragmentation, fragmentasi dalam organisasi merupakan penyebaran tanggung jawab pelaksanaan tugas sehingga tidak tumpang tindih dengan tetap mencakup pada pembagian tugas secara menyeluruh. Menurut Edward III, "*Another way of explaining fragmentation is to consider the three actors in the national political system that support fragmentation for their own reasons: Congress, federal agencies, and interest group*" (Edward III, 1980: 135). Fragmentasi organisasi terutama berasal dari tekanan-tekanan di luar unit birokrasi, seperti legislatif, kelompok-kelompok kepentingan, pejabat-pejabat eksekutif, peraturan-peraturan dan sifat kebijakan yang mempengaruhi organisasi.

Model implementasi menurut Edward III di atas jelas bahwa terdapat empat faktor yang mempengaruhi implementasi, yaitu *Communication*, *Resourcrces*, *Dispositions*, dan *Bureacratic Structure*. Masing-masing faktor tersebut saling berhubungan satu sama lainnya, kemudian secara bersama-sama mempengaruhi terhadap implementasi. Model implementasi kebijakan secara lebih rinci menurut Edward III bisa dilihat pada gambar sebagai berikut:

Gambar 1.1
Direct and Indirect Impacts on Implementation



Sumber : Edward III, 1980:148

Pengembangan *e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan kepemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik secara efektif dan efisien. Pengembangan *e-Government* melalui pemanfaatan teknologi informasi dilakukan supaya penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dapat lebih optimal. Adapun pengertian *e-Government* menurut Richardus Eko Indrajit dalam bukunya yang berjudul *Electronic Government* sebagai berikut:

> "Merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (stakeholder); dimana melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet); dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan yang selama berjalan" (Indrajit, 2006:4-5).

Pengembangan *e-Government* melalui pemanfaatan teknologi informasi diharapkan dapat tercipta suatu hubungan secara elektronik antara pemerintah

dengan masyarakat sehingga dapat mengakses berbagai informasi dan layanan dari pemerintah, melaksanakan perbaikan dan peningkatan pelayanan masyarakat ke arah yang lebih baik, yaitu menuju *good governance*. Berdasarkan hal tersebut, maka implementasi *e-Government* diharapkan dapat merubah sistem pelayanan pada manajemen pemerintahan dan dapat dimanfaatkan secara baik dan benar.

Pengertian sistem menurut M. Khoirul Anwar dalam bukunya yang berjudul *SIMDA: Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan di Era Otonomi Daerah* menjelaskan bahwasanya sistem adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan dan saling bekerja sama untuk mencapai beberapa tujuan (Anwar, 2004:4). Definisi tersebut menyebutkan bahwasanya sistem merupakan suatu kumpulan yang saling berhubungan antara yang satu dengan yang lainnya dan melakukan suatu kerja sama untuk mencapai suatu tujuan yang akan dicapainya. Suatu hal jika terdapat komponen-komponen yang membentuk sistem tidak saling berhubungan dan tidak bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan maka komponen tersebut atau kumpulan tersebut tidak dikatakan sebagai sebuah sistem. Jadi, suatu sistem sangat diperlukan untuk menentukan dan mencapai suatu tujuan tertentu. Adapun definisi informasi yang dikemukakan oleh Wahyono dalam bukunya yang berjudul *e-Government Sistem Informasi: Konsep Dasar, Analisis Desain dan Implementasi*, sebagai berikut:

> "Informasi adalah hasil dari pengolahan data menjadi bentuk yang lebih berguna bagi yang menerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian nyata dan dapat digunakan sebagai alat bantu untuk pengambilan suatu keputusan" (Wahyono, 2004:3).

Berdasarkan pernyataan di atas dapat dikatakan bahwasanya suatu informasi merupakan hasil dari pengolahan data menjadi bentuk yang lebih berguna bagi yang menerimanya, dan suatu informasi mengambarkan kejadian-kejadian nyata yang dapat digunakan sebagai alat bantu untuk pengambilan suatu keputusan. Pengolahan data secara elektronik merupakan serangkaian kegiatan yang dimaksudkan untuk menyediakan informasi dengan menggunakan komputer yang mencakup pengumpulan, pemrosesan, penyimpanan dan pengawasan hasil pengolahan tersebut.

Berdasarkan pengertian sistem dan informasi di atas, maka sistem informasi dapat disimpulkan dengan melihat pernyataan menurut Kadir dalam bukunya yang berjudul *Pengenalan Sistem Informasi* sebagai berikut:

> "Sistem informasi mencakup sejumlah komponen (manusia, komputer, teknologi informasi dan prosedur kerja), ada sesuatu yang diproses (data menjadi informasi), dan dimaksudkan untuk mencapai suatu sasaran dan tujuan" (Kadir, 2003:10).

Definisi menurut Kadir di atas tersebut menjelaskan bahwasanya yang dimaksud dengan sistem informasi adalah sejumlah komponen untuk mencapai tujuan tertentu. Sistem informasi merupakan prosedur kerja yang diproses melalui media elektronik. Manusia sebagai operator memproses data melalui komputer guna dijadikan informasi. Informasi yang dihasilkan dari komputerisasi tersebut diharapkan dapat beramanfaat sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat terwujud.

Pelayanan merupakan hal yang menjadi persoalan utama dalam suatu pemerintahan di Indonesia, seperti halnya dalam pelayanan publik di Bappeda Kota Bandung. Kualitas pelayanan merupakan suatu tuntutan masyarakat terhadap aparatur pemerintah khususnya dalam hal ini ialah aparatur Bappeda Kota Bandung. Bambang Yudoyono dalam bukunya yang berjudul *Otonomi Daerah* berpendapat bahwa

aparatur Pemerintah Daerah adalah pelaksana kebijakan publik (Yudoyono, 2001:61). Berdasarkan pernyataan tersebut, maka dapat dikatakan bahwasanya aparatur yang berada di daerah merupakan pelaksana birokrasi. Aparatur juga merupakan pegawai yang melaksanakan setiap kebijakan publik yang dimana optimalisasinya sangat diharapkan oleh masyarakat khususnya dalam hal pelayanan publik.

Pelayanan yang optimal sangat diharapkan masyarakat didalam suatu pelayanan terhadap publik. Sinambela didalam bukunya yang berjudul *Reformasi Pelayanan Publik*, bahwa pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai berikut:

> "Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat" (Sinambela, 2006:5).

Pelayanan publik menurut definisi Sinambela tersebut, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Negara dalam hal ini pada hakikatnya adalah pemerintah atau seorang harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pemerintahan sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat perlu menemukan dan memahami cara profesional dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pemerintah memiliki peran dan fungsi melakukan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Sadu Wasistiono didalam bukunya yang berjudul *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah,* mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: "Pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pelayanan guna memenuhi kebutuhan atau

kepentingan masyarakat" (Wasistiono, 2001:51-52). Berdasarkan penjelasan menurut Wasistiono tersebut, maka pelayanan publik dapat dikatakan juga sebagai suatu pemberian jasa oleh seseorang baik dari pihak pemerintah maupun swasta dengan memberikan suatu pelayanan maupun tanpa memberikan pelayanan apapun kepada masyarakat. Hal ini karena yang terpenting ialah ada suatu pemberian jasa didalamnya.

Berdasarkan dua pernyataan mengenai pelayanan publik yang telah dijelaskan, maka pengertian pelayanan publik dapat dibedakan menjadi dua. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ratminto dalam bukunya *Manajemen Pelayanan* sebagai berikut:

> "Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu :
> a. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik.
> b. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat".
> (Ratminto, 2010:8-9).

Pelayanan publik menurut penjelasan di atas dibagi dua, yaitu pelayanan publik yang dilakukan oleh organisasi publik yang berkaitan dengan penyediaan barang atau jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah dan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi privat yang diselenggarakan oleh pihak swasta.

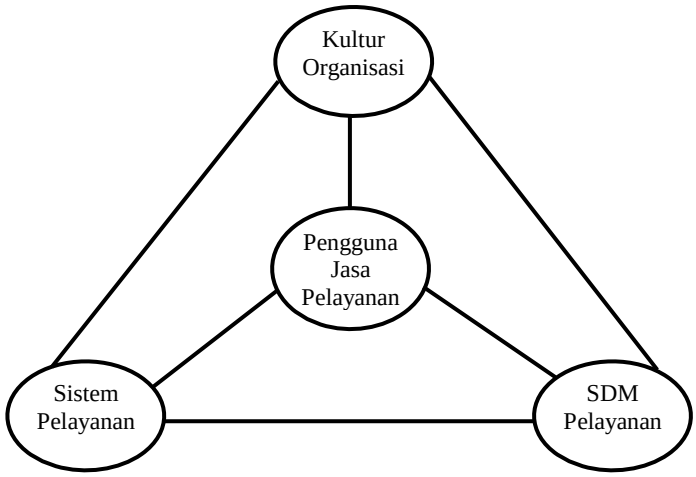
Ratminto berpendapat bahwa pelayanan yang baik supaya optimal akan dapat diwujudkan apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

> "Penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan mendapat prioritas utama. Dengan demikian, pengguna jasa diletakkan dipusat yang mendapat dukungan dari :
> a. Sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa,
> b. Kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan, dan

c. Sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa" (Ratminto, 2010:52-53).

Ratminto berpendapat bahwa penguatan posisi tawar tersebut dimaksudkan untuk menyeimbangkan hubungan antara penyelenggara pelayanan dan pengguna jasa pelayanan (Ratminto, 2010:52-53). Berdasarkan pernyataan Ratminto tersebut sehingga dapat dikatakan bahwa konsep ini bertujuan supaya terdapat suatu keseimbangan hubungannya antara penyelenggara pelayanan dengan pengguna jasa pelayanan. Pemanfaatan konsep ini, sehingga diharapkan suatu kualitas pelayanan yang terbaik dapat tercapai dalam suatu pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan kepada publik. Adapun ilustrasinya dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 1.2
Model Manajemen Pelayanan



Sumber: Ratminto 2010:54

Penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan yang akan dapat diwujudkan apabila mencakup: Pertama, sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa. Sistem merupakan suatu kumpulan subsistem, bagian atau komponen apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama untuk mencapai suatu

tujuan tertentu. Adapun pengertian pelayanan yang dikemukakan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam buku Pasolong yang berjudul *Kepemimpinan Birokrasi*, bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa pelayanan dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat (Pasolong, 2008:198). Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dapat dikatakan sistem pelayanan sebagai suatu kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait.

Sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat yang diterapkan di Bappeda Kota Bandung mengacu kepada Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri yang penyusunannya diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal. Berdasarkan acuan tersebut Standar Pelayanan Minimal menjadi faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, sehingga menjadi hal yang dijadikan indikator dalam sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat di Bappeda Kota Bandung. Adapun Pengertian Standar Pelayanan Minimal dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/Kota adalah tolak ukur kinerja pelayanan pemerintahan dalam negeri yang diselenggarakan Daerah Kabupaten/Kota.

Kedua, kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan. Siagian dalam bukunya yang berjudul *Teori Pengembangan Organisasi* yang dimaksud dengan kultur organisasi ialah kesepakatan bersama tentang nilai yang dianut bersama dalam kehidupan organisasi dan mengikat semua orang dalam organisasi

yang bersangkutan (Siagian,1995:27). Berdasarkan teori menurut Siagian tersebut, maka peneliti mengadopsi indikator dari nilai-nilai salah satu instansi percontohan (*pilot project*) dalam rangka pengembangan budaya kerja di lingkungan instansi pusat, yaitu nilai-nilai luhur Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) yang mengkristalisasi atau mengintisarikan nilai-nilai dasar budaya kerja menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dalam KEMENPAN Nomor 25 Tahun 2002, sehingga diperoleh nilai-nilai luhur yang terdiri dari: profesionalisme, kerjasama, keserasian keselarasan dan keseimbangan, serta kesejahteraan.

Ketiga, sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa. Sumber daya manusia dalam yang kaitannya dengan bahasan ini ialah sumber daya manusia di Bappeda Kota Bandung yang merupakan Pegawai Negeri Sipil (PNS). Berdasarkan kebijakan manajemen sumber daya manusia pegawai negeri di Indonesia yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, yaitu :

> (1)Manajemen Pegawai Negeri Sipil diarahkan untuk menjamin penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan secara berdayaguna dan berhasil guna.
> (2)Untuk mewujudkan penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), diperlukan Pegawai Negeri Sipil yang professional, bertanggungjawab, jujur, dan adil melalui pembinaan yang dilaksanakan berdasarkan sistem prestasi kerja dan sistem karier yang dititikberatkan pada sistem prestasi kerja.
> (Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 1999, Pasal 12 Ayat 1-2).

Berdasarkan peraturan mengenai kebijakan manajemen sumber daya manusia tersebut, sumber daya manusia yang dalam hal ini PNS yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa atau masyarakat luas harus memenuhi syarat sebagai berikut: profesional, bertanggung jawab, jujur dan adil. Hal inilah yang dijadikan sebagai indikator dari sumber daya manusia yang berorientasi pada pelayanan.

Pelayanan publik pemerintah menjadi hal yang diutamakan dalam suatu kebijakan publik. Hal ini berarti kebijakan publik menjadi dasar bagi pelayanan publik untuk memenuhi segala kepentingan masyarakat, sehingga strategi implementasi menjadi hal yang paling penting untuk dapat dilaksanakan. Adapun teori yang memperkuat asumsi mengenai hal tersebut dapat dilihat pada pernyataan Indrajit di bawah ini:

> "Pemerintah selaku pihak yang memiliki inisiatif untuk mengimplementasikan *e-Government* harus tetap dapat meyakinkan mereka yang tidak bias atau tidak berminat untuk mempergunakan berbagai fasilitas teknologi informasi bahwa pengembangan *e-Government* tetap akan memberikan manfaat bagi mereka (walaupun mereka tidak secara langsung menggunakannya). Yang dimaksud disini adalah bahwa dimata mereka yang tidak mau merubah cara atau perilaku konvensional dalam melakukan hubungan dengan pemerintah dapat merasakan adanya perbaikan pelayanan dari hari ke hari" (Indrajit, 2006:20).

Pemerintah, didalam mengimplementasikan *e-Government* harus tetap dapat meyakinkan yang tidak berminat mempergunakan fasilitas teknologi informasi, bahwasanya pengembangan *e-Government* akan tetap memberikan manfaat serta didalam hubungannya dengan pemerintah akan terciptanya suatu pelayanan dengan perbaikan dari waktu ke waktu. Hal ini berarti terdapat suatu upaya untuk meningkatkan suatu kualitas pelayanan didalamnya. Hal ini pun dipertegas kembali oleh Indrajit sebagai berikut:

> "Didalam paradigma *e-Government*, gaya manajemen pemerintahan harus lebih fleksibel dalam arti kata harus dapat selalu beradaptasi dengan berbagai perubahan kebutuhan para pelanggan, baik yang berasal dari kalangan birokrat sendiri (internal) maupun dari luar lembaga pemerintahan (eksternal). Kunci sukses manajemen dengan gaya fleksibel ini terletak pada kemampuan para birokrat bekerja secara tim (*teamwork*). Tim yang terdiri dari berbagai sumber daya manusia dari beragam struktur organisasi ini bekerja sama untuk menghasilkan sebuah rangkaian produk atau pelayanan yang baik dan berkualitas" (Indrajit, 2006:56).

Penerapan *e-Government*, didalam pengembangannya maupun didalam pelaksanaannya beradaptasi dengan berbagai kebutuhan para pelanggan. Para pelanggan disini yaitu pengguna *e-Government* itu sendiri baik dari kalangan pemerintah maupun dari luar pemerintah itu sendiri. Pelaksanaannya yaitu pemerintah dengan bekerjasama untuk menghasilkan suatu pelayanan yang baik dan berkualitas.

Peneliti dalam penelitian ini terlebih dahulu membuat operasionalisasi variabel. Operasionalisasi variabel digunakan untuk mengetahui pengaruh pengukuran variabel-variabel penelitian. Peneliti mengemukakan dua variabel yang terkait dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Variabel Bebas (X)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain yang tidak bebas. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah implementasi kebijakan *e-Government* tentang penggunaan sistem informasi Musrenbang.

2. Variabel Terikat (Y)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan aparatur Bappeda Kota Bandung.

Operasionalisasi variabel dalam penelitian ini tentang implementasi kebijakan *e-Government* tentang penggunaan sistem informasi Musrenbang tehadap kualitas pelayanan aparatur Bappeda Kota Bandung dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini:

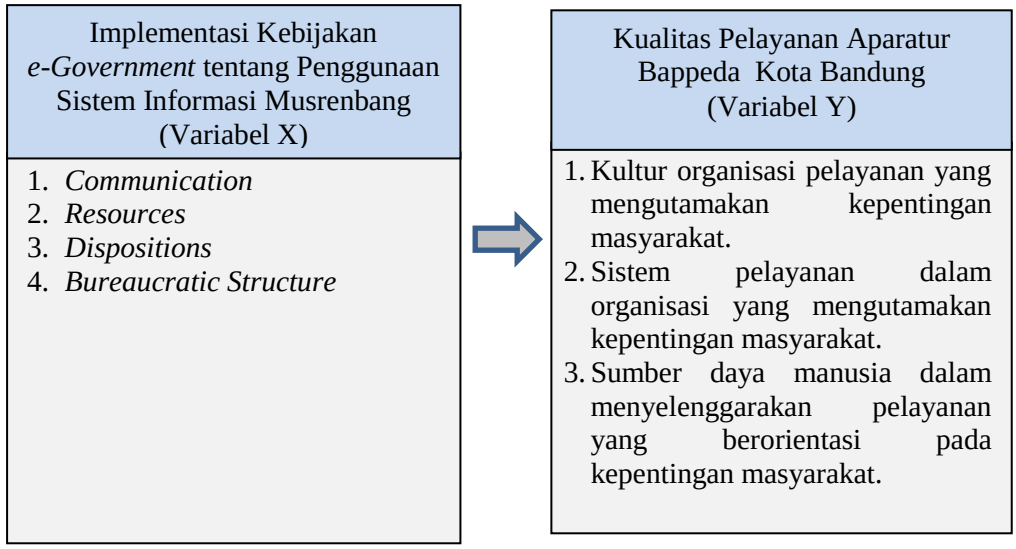
Tabel 1.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Sub Variabel		Indikator
Variabel X : Implementasi Kebijakan *e-Government* tentang Penggunaan Sistem Informasi Musrenbang	$\mathbf{X_1}$	*Communication*	1. *Transmission* a. Transparansi b. Akuntabilitas 2. *Clarity* a. Persyaratan teknis b. Unit kerja 3. *Consistency* a. Konsisten b. Kesamaan
	$\mathbf{X_2}$	*Resources*	1. *Staff* a. Perekrutan b. Penempatan 2. *Information* a. Olah data b. Rekap data 3. *Authority* a. Urusan b. Keputusan 4. *Facilities* a. Dana b. Perangkat komputer c. Printer d. Internet
	$\mathbf{X_3}$	*Dispositions*	1. *Effects Of Dispositions* a. Kesabaran b. Kesigapan 2. *Staffing The Bureaucracy* a. Pengangkatan b. Pemilihan 3. *Incentives* a. Uang b. Barang

	X_4	*Bureacratic Structure*	1. *Standard Operating Prosedures (SOP)* a. Optimalisasi waktu b. Optimalisasi sumber daya 2. *Fragmentation* a. Pembagian tugas b. Pembagian kewajiban
Variabel Y : Kualitas Pelayanan Aparatur Bappeda Kota Bandung	**Y_1**	Sistem pelayanan	1. Standar Pelayanan Minimal a. Masukan b. Prosedur
	Y_2	Kultur organisasi	1. Profesionalisme a. Peraturan b. Disiplin c. Ilmu 2. Kerjasama a. Motivasi b. Ego 3. Keselarasan, keserasian dan keseimbangan a. Harmonis b. Sesuai fungsi 4. Kesejahteraan a. Sarana dan prasarana b. Jenjang karir
	Y_3	SDM Pelayanan	1. Profesional a. Tanggap b. Perumusan 2. Bertanggungjawab a. Setia b. Patuh 3. Jujur a. Ketentuan b. Fakta 4. Adil a. Penyamarataan b. Kaidah

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dijelaskan di atas antara lain terdiri dari implementasi kebijakan dan pelayanan publik, maka peneliti dapat menggambarkan model kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 1.3
Model Kerangka Pemikiran



Gambar model kerangka pemikiran di atas menunjukan adanya pengaruh antara variabel X yaitu implementasi kebijakan *e-Government* tentang penggunaan sistem informasi Musrenbang terhadap variabel Y yaitu kualitas pelayanan aparatur Bappeda Kota Bandung. Variabel X implementasi kebijakan *e-Government* tentang penggunaan sistem informasi Musrenbang merupakan variabel yang mempengaruhi eksistensi dari variabel Y kualitas pelayanan aparatur Bappeda Kota Bandung. Berdasarkan pernyataan ini sehingga varibel X perannya mempunyai arti penting didalam mempengaruhi eksistensi keberadaan variabel Y.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat ditarik suatu hipotesis penelitian sebagai berikut: Implementasi kebijakan *e-Government* tentang penggunaan sistem

informasi Musrenbang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan aparatur Bappeda Kota Bandung.

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang sedang diteliti. Adapun penjelasannya menurut Sugiyono menyatakan dalam bukunya yang berjudul *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* yaitu:

> "Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban empirik" (Sugiyono, 2010:64).

Berdasarkan kerangka teori penelitian, maka hipotesis yang berkaitan dengan ada tidaknya hubungan antara variabel X dan variabel Y, yaitu hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a). Hipotesis yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah hipotesis statistik. Hipotesis statistik ini ditujukan untuk mengetahui pengaruh antara variabel X dan variabel Y, maka dilakukan uji statistik melalui asumsi sebagai berikut:

$H_0 : \beta = 0$ "tidak terdapat pengaruh implementasi kebijakan *e-Government* tentang penggunaan sistem informasi Musrenbang terhadap kualitas pelayanan aparatur Bappeda Kota Bandung."

$H_a : \beta \neq 0$ "terdapat pengaruh implementasi kebijakan *e-Government* tentang penggunaan sistem informasi Musrenbang terhadap kualitas pelayanan aparatur Bappeda Kota Bandung."

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Metode Penelitian

Metode penelitian dalam penyusunan penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif karena untuk menggambarkan atau menjelaskan suatu hal yang kemudian diklarifikasikan sehingga dapat diambil satu kesimpulan. Kesimpulan tersebut dapat lebih mempermudah dalam melakukan penelitian dan pengamatan, berdasar alasan itulah dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif.

Nazir mengemukakan dalam bukunya yang berjudul *Metode Penelitian* bahwasanya metode deskriptif adalah membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (Nazir, 2003:54). Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan, sikap serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh dari suatu fenomena.

Berdasarkan metode yang peneliti gunakan, maka peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono menamakannya sebagai:

> "Metode kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode ini disebut sebagai metode positivistik karena berlandaskan pada filsafat *positivism*. Metode ini sebagai metode ilmiah/*scientific* karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini juga disebut metode *discovery*, karena dengan metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan berbagai iptek baru. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik" (Sugiyono, 2010:07).

Pendekatan kuantitatif pada dasarnya digunakan untuk menguji suatu teori, mendeskripsikan statistik dan untuk menunjukan pengaruh antara dua variabel. Variabel tersebut adalah Implementasi kebijakan *e-Government* tentang penggunan sistem informasi Musrenbang sebagai variabel X dan kualitas pelayanan aparatur Bappeda Kota Bandung sebagai variabel Y.

1.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan cara-cara untuk memperoleh data dan keterangan yang diperlukan dalam penelitian. Peneliti dalam meneliti melakukan pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Peneliti melakukan pengamatan secara langsung di lokasi untuk memperoleh data yang diperlukan yang berhubungan dengan implementasi kebijakan *e-Government* tentang penggunaan sistem informasi Musrenbang dan kualitas pelayanan aparatur Bappeda Kota Bandung. Pengamatan ini dilakukan peneliti untuk menambah pengetahuan mengenai topik yang diangkat supaya peneliti dapat memperoleh pembenaran dari obyek serta subyek yang diteliti.

2. Angket

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyebarkan angket yang berisi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden yang dalam hal ini adalah masyarakat yang mempunyai hak berperan serta dalam aspirasi Musrenbang Kota Bandung didalam memanfaatkan sistem informasi Musrenbang dalam pelaksanaannya. Angket dibuat dalam bentuk pernyataan yang

bersifat tertutup yang telah diberi skor dan setiap subyek diminta untuk memilih salah satu alternatif jawaban yang telah ditentukan. Angket yang dibuat oleh peneliti merupakan pernyataan dari variabel X yaitu implementasi kebijakan *e-Government* tentang penggunaan sistem informasi Musrenbang dan pernyataan variabel Y yaitu kualitas pelayanan aparatur Bappeda Kota Bandung.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka yaitu pengumpulan data dengan cara mempelajari dan membaca untuk mendapatkan landasan teori atau pemikiran serta data-data empiris yang bersumber dari buku-buku, catatan-catatan yang ada hubungan dengan masalah yang diteliti, diantaranya mengenai implementasi kebijakan, konsep *e-Government,* sistem informasi dan kualitas pelayanan.

4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah kegiatan atau proses pekerjaan mencatat atau merekam suatu peristiwa dan objek atau aktifitas yang dianggap berharga dan penting. Peneliti mengambil objek atau aktifitas masyarakat yang memiliki peran aktif dalam aktivitas Musrenbang Kota Bandung didalam memanfaatkan pelayanan sistem informasi Musrenbang di Kota Bandung.

1.6.3 Teknik Penentuan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010:80). Berdasarkan pernyataan tersebut, maka dapat dikatakan populasi merupakan objek

atau subjek pada suatu wilayah tertentu yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti dengan tujuan agar dapat dipelajari dan dapat menarik suatu kesimpulan dari hal tersebut.

Populasi yang digunakan adalah peserta Musrenbang Kota Bandung tahun 2011. Jumlah populasi peserta Musrenbang Kota Bandung yang diambil berdasarkan data dari Bappeda Kota Bandung yang berlaku pada tahun 2011 yaitu sejumlah 334 orang responden yang turut serta dalam Musrenbang Kota Bandung yang terdiri dari delegasi Kecamatan, forum SKPD dan perwakilan kelompok masyarakat yang berkegiatan dalam skala Kota Bandung. Alasan peneliti mengambil sampel dari orang yang ikut serta dalam Musrenbang Kota Bandung ialah karena para pelaksana Musrenbang Kota Bandung tersebut dinilai mempunyai peran penting karena merupakan perwakilan dari seluruh Kota Bandung didalam melaksanakan Musrenbang serta perannya didalam menilai kualitas pelayanan aparatur Bappeda Kota Bandung dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2010:81). Teknik pengambilan sampel yang diambil oleh peneliti adalah *probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2010:82). Adapun caranya dengan mempergunakan metode *simple random sampling* karena pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu yaitu dengan memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Metode pengambilan ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah rumus Slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{N\,(d)^2 + 1}$$

Dimana :

n = Sampel
N = Populasi
d = Derajat kebebasan
Misal : 0.1; 0,05 atau 0,01
(Umar, 2001:78)

Berdasarkan rumus *slovin* maka didapat jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{334}{334\,(0{,}1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{334}{4{,}34}$$

$$= 76{,}95 \longrightarrow 77$$

Berdasarkan rumus dan penghitungan di atas yaitu menunjukan hasil sebanyak 77 yang merupakan sampel dari populasi peserta Musrenbang Kota Bandung tahun 2011 dengan memakai batas kesalahan sebesar 10%. Hal ini berarti angket akan dibagikan kepada 77 responden peserta Musrenbang Kota Bandung tahun 2011 yang telah dilaksanakan 16 Maret lalu.

1.6.4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan pernyataan-pernyataan dari alat penelitian dalam menjalankan fungsinya. Menurut Sugiyono dalam bukunya *Metode Penelitian Kuantitatif Kulitatif dan R&D* mengartikan validitas sebagai berikut:

> "Validitas merupakan derajad ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data "yang tidak berbeda" antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian" (Sugiyono, 2010:267).

Berdasarkan pernyataan menurut Sugiyono tersebut maka validitas merupakan hal yang penting dalam suatu penelitian. Penelitian dikatakan valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Adapun uji validitas adalah tes atau suatu pengujian yang dilakukan oleh peneliti terhadap data yang diperoleh untuk mendapatkan hasil data yang valid.

Validitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik dari ukuran terkait dengan tingkat pengukuran sebuah alat tes (angket) dalam mengukur secara benar apa yang diinginkan peneliti untuk diukur. Semakin tinggi validitas suatu alat tes, maka alat tersebut semakin mengenai pada sasarannya atau menunjukan apa yang seharusnya diukur. Syarat untuk mengetahui pertanyaan yang valid dan yang tidak valid yaitu dengan tingkat singnifikan r kritis = 0,3, apabila alat ukur tersebut berada kurang dari 0,3 maka butir pernyataan tersebut tidak valid.

Pengujian statistik mengacu pada kriteria sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Adapun pengujian statistik mengacu pada kriteria sebagai berikut:

1. $r_{hitung} < r_{kritis}$ maka tidak valid
2. $r_{hitung} > r_{kritis}$ maka valid

Pengujian validitas instrumen dalam penelitian ini peneliti menggunakan program Excel dengan cara mengkorelasikan satu pernyataan dengan jumlah responden. Penelitian ini juga dalam pengujian validitas menggunakan program *IBM SPSS Statistics 19*.

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk memenuhi sejauh mana alat ukur dapat dipercaya dan diandalkan. Reliabilitas adalah suatu analisis yang menunjukan tingkat kemantapan dan ketepatan suatu alat ukur. Tujuannya untuk mengetahui sejauh mana pengukuran dapat memberikan hasil yang konsisten, menunjukan tingkat ketepatan, keakuratan bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap subyek dengan menggunakan alat ukur yang sama. Adapun Sugiyono mengartikan reliabilitas sebagai berikut:

> "Reliabilitas berkenaan dengan derajad konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Dalam pandangan positivistik (kuantitatif), suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam obyek yang sama menghasilkan data yang sama, atau peneliti sama dalam waktu berbeda menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecah menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbeda" (Sugiyono, 2010:268).

Indikator atau pernyataan yang dimiliki berjumlah genap maka metode yang peneliti gunakan untuk uji reliabilitas adalah teknik belah dua dari *Spearman Brown* dalam penghitungan reliabilitas penelitian menggunakan *IBM SPSS Statistics 19*.

Pengujian ini dilakukan dengan teknik belah dua, dengan langkah kerja sebagai berikut :

a. Mengelompokkan pernyataan menjadi dua, belahan pertama sebagai kelompok ganjil dan belahan kedua sebagai kelompok genap.
b. Skor untuk masing-masing kelompok dijumlahkan sehingga dapat skor total untuk setiap kelompok.
c. Mengkorelasikan skor belahan pertama dan skor belahan kedua.
d. Mencari reliabilitas untuk seluruh pernyataan dengan menggunakan rumus *spearman brown* sebagai berikut:

$$r_i = \frac{2r_b}{1 + r_b}$$

Keterangan :

r_i = reliabilitas untuk seluruh instrumen

r_b = korelasi *product moment* antara belahan pertama dan belahan kedua

(Sugiyono, 2010:131)

1.6.5 Analisis Data

Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa kuantitatif. Teknik pengumpulan dalam penelitian kuantitatif menggunakan teknik pengumpulan data hasil kuesioner menggunakan skala *likert* dimana alternantif jawaban nilai positif 5 sampai dengan 1. Pemberian skor dilakukan atas jawaban dari pernyataan, baik dengan implementasi kebijakan *e-Government* tentang penggunaan sistem informasi Musrenbang (variabel X) maupun kualitas pelayanan aparatur Bappeda

Kota Bandung (variabel Y). Jawaban setiap item angket yang menggunakan skala *likert* yang berupa data ordinal mempunyai gradasi sangat positif yang dapat berupa kata-kata sebagai berikut:

Tabel 1.2
Penentuan Skor Jawaban Angket

Jawaban Pertanyaan	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-Ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono, 2010:94

Analisis data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan alat bantuan yaitu *software IBM SPSS Statistics 19* untuk mempermudah perhitungan. *SPSS* merupakan program aplikasi yang digunakan untuk melakukan perhitungan statistik dengan menggunakan komputer. Kelebihan dari program ini adalah masyarakat dapat melakukan analisis data perhitungan statistik lebih cepat dan akurat, mulai dari perhitungan sederhana hingga perhitungan yang sangat rumit.

Adapun sebagai ilustrasinya, dengan teknik pengumpulan angket, maka instrumen tersebut misalnya diberikan kepada 77 orang responden tersebut misalnya:

Pernyataan Variabel X	Responden	Alternatif Jawaban
12 Pernyataan	20 orang menjawab	SS
12 Pernyataan	20 orang menjawab	ST
12 Pernyataan	20 orang menjawab	RR
12 Pernyataan	10 orang menjawab	TS
12 Pernyataan	7 orang menjawab	STS

Data interval variabel X tersebut dapat dianalisis dengan menghitung rata-rata jawaban berdasarkan *scoring* setiap jawaban dari responden. Berdasarkan skor yang telah ditetapkan dapat dihitung sebagai berikut:

Jumlah skor untuk 20 orang yang menjawab SS = 12 × 20 × 5 = 1200
Jumlah skor untuk 20 orang yang menjawab ST = 12 × 20 × 4 = 960
Jumlah skor untuk 20 orang yang menjawab RR = 12 × 20 × 3 = 720
Jumlah skor untuk 10 orang yang menjawab TS = 12 × 10 × 2 = 240
Jumlah skor untuk 10 orang yang menjawab STS = 12 × 7 × 1 = 84
Jumlah total = 3204

Berdasarkan tabel tanggapan, presentase tanggapan responden dan presentase skor tanggapan responden dapat dicari menggunakan rumus berikut ini:

Untuk persentase:

$$\frac{\text{Frek. Masing-masing tanggapan responden} \times 100\%}{\text{Jumlah keseluruhan Frek}}$$

Adapun untuk jumlah presentase skor menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah keseluruhan skor} \times 100\%}{\text{(Bobot tanggapan sangat setuju} \times \text{jumlah responden)}}$$

Penetapkan peringkat dalam setiap variabel penelitian, dapat melihat perbandingan antara skor aktual dan ideal. Skor aktual diperoleh melalui hasil perhitungan seluruh pendapat responden, sedangakan skor ideal diperoleh daripprediksi nilai tertinggi dikalikan dengan jumlah pertanyaan kuesioner dikalikan dengan jumlah responden. Adapun rumusnya sebagai berikut:

$$\% \text{ Skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

Sumber: Narimawati, 2007:85

Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan. Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi. Penjelasan bobot nilai skor aktual dapat dilihat pada tabel 1.3 berikut:

Tabel 1.3
Kriteria Presentase Skor Tanggapan Responden

No.	% Jumlah Skor	Kriteria
1	20.00% – 36.00%	Tidak Baik
2	36.01% – 52.00%	Kurang Baik
3	52.01% – 68.00%	Cukup
4	68.01% – 84.00%	Baik
5	84.01% – 100%	Sangat Baik

Sumber: Narimawati, 2007:85

Ilustrasi berikutnya, untuk menentukan Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item = 5 × 77 = 385 (seandainya semua menjawab SS). Jumlah skor yang diperoleh dari penghitungan = 267. Selanjutnya setelah pengolahan data di atas selesai dilakukan, maka teknik penganalisaan datanya sebagai berikut:

Skor ideal : skor tertinggi × Σ item pertanyaan × Σ responden

Skor aktual : jumlah skor yang diperoleh melalui pengumpulan data.

$$\% \text{ Skor Aktual} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

$$\% \text{ Skor Aktual} = \frac{267}{385} \times 100\%$$

% Skor Aktual = 69.35%

Berdasarkan kriteria presentase skor tanggapan responden, hasil penghitungan % skor aktual terdapat pada kriteria “Baik”.

Adapun untuk menghitung nilai minimal dan maximal Range dan jenjang range yaitu dengan rumus:

1. Nilai minimal= *scoring* terendah × jumlah pernyataan × jumlah responden
2. Nilai maximal= *scoring* tertinggi × jumlah pernyataan × jumlah responden
3. Range= Nilai tertinggi dikurangi nilai terendah

4. Jenjang Range= Range dibagi *scoring* tertinggi

Nilai minimal adalah nilai dari penghitungan *scoring* terendah dikali jumlah pernyataan dikali jumlah responden, sedangkan nilai maximal merupakan nilai dari penghitungan *scoring* tertinggi dikali jumlah pernyataan dikali jumlah responden.

Perhitungan untuk menentukan posisi nilai variabel X dengan jumlah hasil skor responden senilai 3204 terletak pada daeah yang mana maka dibuat ketentuan yang dapat dilihat sebagai berikut:

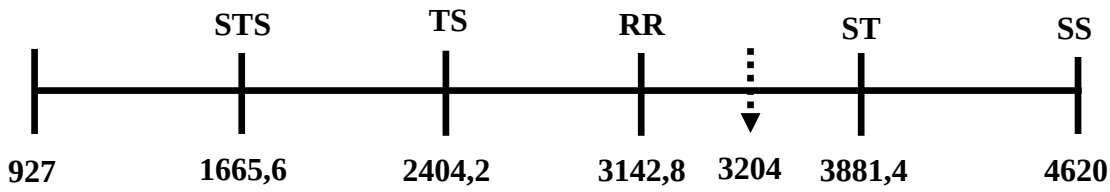
Nilai Min: $1 \times 12 \times 77 = 927$

Nilai Max: $5 \times 12 \times 77 = 4620$

Range: 4620-927 = 3693

Jenjang Range: 3693:5 = 738,6

Secara kontinum, dapat digambarkan sebagai berikut:



Berdasarkan garis kontinum di atas maka pernyataan variabel X terdapat di daerah “Setuju”.

Penelitian ini bertujuan untuk mencari hubungan (korelasi) antara implementasi kebijakan *e-Government* tentang penggunaan sistem informasi Musrenbang (X) terhadap kualitas pelayanan aparatur Bappeda Kota Bandung (Y) yang pada akhirnya mencari besaran nilai koefisien determinasi. Peneliti, sehubungan dengan data yang digunakan menggunakan data ordinal dalam pengumpulan data, maka untuk mencari besarnya korelasi antara variabel bebas

dengan variabel terikat dapat digunakan rumus analisis korelasi non-parametris yaitu korelasi *rank spearman* yaitu sebagai berikut:

$$rho_{yx} = 1 - \frac{6\Sigma D^2}{N\,(N^2 - 1)}$$

Keterangan:

rho_{yx} = Koefisien korelasi tata jenjang

D = *Difference* (Beda antar jenjang setiap subjek)

N = Banyak subjek (Responden)

(Arikunto, 1998:262)

Adapun cara untuk menganalisa besarnya hubungan antara kedua variabel dan menentukan berada pada kriteria mana, digunakan ketentuan sebagai berikut:

Tabel 1.4
Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0 – 0,55	Hubungan tidak kuat
0,56 – 0,65	Hubungan cukup kuat
0,66 – 0,75	Hubungan Kuat
0,76 – 0,99	Hubungan Sangat Kuat
1	Hubungan sempurna

Sumber: Supangat, 2008:362-363

Besarnya koefisien korelasi ditemukan, selanjutnya untuk mengetahui apakah hubungan tersebut signifikan atau tidak maka perlu diuji signifikasinya. Menguji hubungan signifikan atau tidak dilakukan dengan menggunakan rumus statistik uji t. Adapun untuk rumus uji t sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t = distribusi *student* dengan derajat kebebasan (dk) = n-2 dan taraf nyata (α) = 0,1

r = koefisien korelasi

n = jumlah sampel

(Sugiyono, 2010:184)

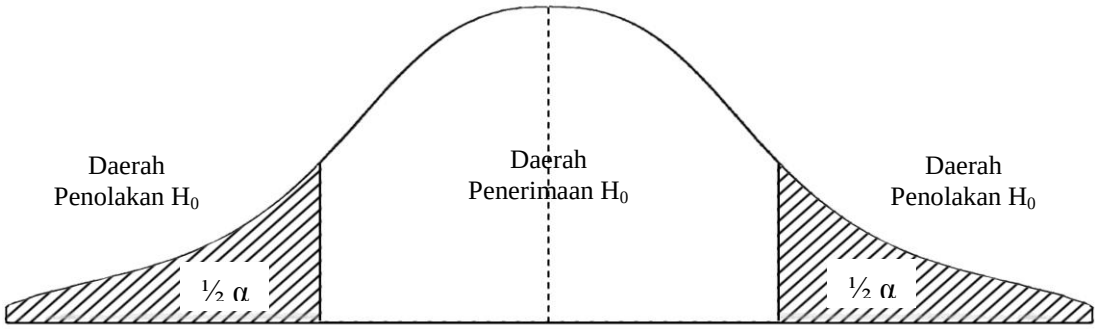
Kriterianya sebagai berikut:

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak (n-2)

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima (n-2)

Harga t_{hitung} tersebut selanjutnya dibandingkan dengan harga t_{tabel}. Pengujian dilakukan dengan uji dua pihak. Hal ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1.4
Kurva Hipotesis Uji Dua Pihak



Sumber : Sugiyono, 2010:163

Tingkat signifikan yang digunakan adalah 0,05 (5%) dengan derajat kebebasan dk = n-2. Rumusan pengujian hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah mengenai ada atau tidaknya pengaruh antara variabel yang diteliti yaitu diterima atau ditolaknya hipotesis. Berdasarkan kriteria yang digunakan untuk menentukan apakah H_0 ditolak atau diterima, maka kriterianya dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ada di daerah penolakan, berarti H_a diterima artinya ada hubungan antara implementasi kebijakan *e-Government* tentang penggunaan sistem informasi Musrenbang dan kualitas pelayanan aparatur Bappeda Kota Bandung.
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 ada di daerah penerimaan, berarti H_a ditolak artinya tidak ada hubungan antara implementasi kebijakan *e-Government* tentang penggunaan sistem informasi Musrenbang dan kualitas pelayanan aparatur Bappeda Kota Bandung.

Analisis korelasi dapat dilanjutkan dengan menghitung koefisien determinasi dengan cara mengkuadratkan koefisien yang ditemukan. Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh perubahan antara variabel implementasi kebijakan *e-Government* tentang penggunaan sistem informasi Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang) terhadap variabel kualitas pelayanan aparatur Bappeda Kota Bandung, maka dilakukan penghitungan dengan analisa koefisien determinasi dengan rumus sebagai berikut:

$KD = r^2 \times 100\%$

Keterangan:

KD: Koefisien determinasi

r: Koefisien korelasi

(Narimawati, 2007:89)

1.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi yang diambil sebagai tempat penelitian berada di Bappeda Kota Bandung yang beralamatkan di Jl. Taman Sari No. 76 Bandung Telp. 022-2500950, 2501233 Fax: 2501316, *e-mail*: admin@bappeda-bandung.go.id. Adapun waktu penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.5
Jadwal Penelitian

No	Waktu / Kegiatan	Tahun 2011						
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
1	Penyusunan Rancangan Judul	■						
2	Penyusunan Usulan Penelitian		■					
3	Seminar Usulan Penelitian			■				
4	Pengumpulan Data	■	■	■	■			
5	Pengolahan Data					■	■	
6	Pembuatan Skripsi					■	■	■
7	Sidang Ujian Skripsi							■