BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

Terkait rumusan masalah yang sudah penulis paparkan sebelumnya maka, rumusan tersebut menjadi dasar bagi peneliti untuk mengkaji lebih jauh terkait penelitian ini. Berikut ini adalah beberapa penjelasan mengenai teori dan konsep sebagai acuan bagi peneliti untuk melihat sinergi tas antara teori dan rumusan masalah tersebut. Di samping, menjelaskan teori dan konsep pada bab ini juga akan menguraikan penjelasan secara lebih lanjut terkait tinjauan pustaka dari beberapa penelitian terdahulu berupa jurnal berkaitan dengan pengembangan wisata berbasis kemitraan sebagai berikut :

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

NO	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Metode Penelitian dan Teori Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Melati Naomi, Handrie Noprisson (2019) Analisa Dan Perancangan Sistem Pengaduan Mahasiswa Berbasis Web (Studi Kasus: Universitas Mercu Buana Kranggan)	Menggunakan studi literatur sebagai landasan teori dengan pendekatan kualitatif Menggunakan konsep dasar sistem, dan e-reporting	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pembuatan sistem aduan berbasis web memfasilitasi mahasiswa dalam menyampaikan pengaduan dan mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk mendatangi kantor Humas.
2.	Cahya Firmansyah dan	Mengolah data yang	Hasil riset ini

	Cucu Tohir S (2018) Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Lingkup Desa Gunungtanjung Berbasis Web dan SMS gateway dengan Metode Antrian Fifo	dilihat dari pengaduan dengan pendekatan kualitatif Menggunakan konsep layanan pengaduan masyarakat, WEB, metode FIFO (First In First Out)	menunjukkan bahwa sistem mampu menyajikan laporan keluhan warga dan grafik mengenai keluhan warga berdasarkan jenis keluhan, area layanan dan lama tindakan penanganan.
3.	Hilda Aulia Rahmia, Aurelius R.L. Telumab, dan Agus Purbathin Hadi (2020) Implementasi Komunikasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Mataram Melalui Aplikasi LAPOR!	Metode yang dipakai dalam riset ini yakni analisis data secara deskriptif dan deskriptif kualitatif Teori yang digunakan berupa teori komunkasi, e-government, dan pelayanan publik	Mekanisme ini memfasilitasi kemampuan masyarakat untuk menyampaikan keprihatinan dan aspirasinya kepada Pemda. Implementasinya telah dilakukan selaras dengan prinsip e-Government yaitu transparansi, efisiensi, efektifitas dan aksesibilitas *public services*. Taraf peran serta warga masih kurang memadai.

4.	Fauyhi Eko Nugroho, Rohmat Taufiq, Mohamad Salman Alfarizi (2021) Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web pada Desa Sukadamai Kabupaten Tangerang	Metode penelitian ini memakai Analisis PIECES (Performa, Information, Economy, Control, Eficiency, dan Services) Teorinya pun yaitu Performa, Information, Economy, Control, Eficiency, dan Services	Sistem informasi pengaduan pelayanan publik berbasis web ini berisi *list* pengaduan/laporan yang sudah masuk, laporan yang sedang di proses, bukti laporan yang telah diperbaiki, dan dapat menghasilkan laporan pengaduan masyarakat. Perangkat lunak ini mampu menangani keluhan secara online.Adanya kebutuhan masyrakat tentang sistem informasi sebagai layanan masyarakat.
5.	Rina Lorensa, Yuni Indah Susilana Sari (2020) Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Di Kabupaten Bangkalan	Metode deskriptif dengan pendekatan kualitaitf. Dengan teori pengaduan masyarakat, dan	Aplikasi ini membantu masyarakat Kabupaten Bangkalan dengan pengaduan berbasis web dengan

		pelayanan	melapor dan mengadu tanpa harus mendatangi suatu tempat yang menangani masalaha tesebut. Sudah berjalan dengan sesuai prosedur juga.
6.	Yudha Sansena (2021) Implementasi Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Medan Amplas Berbasis Website	Riset ini memakai metode penelitian deskriptif kuantitatif. Dengan teori riset berupa sistem informasi dan pelayanan publik	Basis web dalam pelayanan ini sangat dapat diakses secara online dapat secara efektif melewati birokrasi dalam memberikan pelayanan. Hasil dari implementasi di Kecamatan Medan Amplas yang berbasis website ini dapat memfasilitasi pemrosesan pengaduan yang lebih sederhana dan efisien bagi masyarakat dan aparat setempat.

7.	Nurlela Wati (2020) Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kabupaten Indragiri Hilir Berbasis Web	Metode penelitian ini menggunakan Unified Modelling Language (UML), dengan pemanfaatan empat diagram iakni active diagram, class diagram, use case diagram, dan sequence diagram Teori yang dipakai dalam penelitian ini berupa Kinerja, Informasi, dan pelayanan	Proses pengaduan diawali dengan masyarakat menyampaikan saran, pertanyaan atau pengaduan kepada pemerintah. Masyarakat umum juga dapat langsung menyampaikan permasalahan yang mau didiskusikan kepada instansi terkait. Instansi yang terkait dengan pelaporan dan setiap pelaporan yang ada harus dilayangkan ke instansi terkait dalam waktu 24 jam. Suratpengantar pengaduan diperlukan untuk menindaklanjuti pengaduan yang ada dalam jangka waktu minimal 3 hari untuk mengetahui hasil pelaporan. Hasil

			dari pengaduan yang ada dapat berupa respon terhadap pertanyaan dari pelapor, saran, atau tindak lanjut langsung terhadap pengaduan setelah dilakukan penilaian. Pemanfaatan website ini sangat baik daripada masyarakat harus datang ke lokasi yang membutukna waktu berbelit-belit lagi.
8.	Andi Nurkholis, Erliyan Redy Susanto, Suhenda Wijaya (2021) Penerapan Extreme Programming dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik	Metode penelitian ini mengacu pada beberapa karya ilmiah/studi literatur. Dengan pendekatan deskriptif kualitaitif. Teori dalam penelitian ini berupa planning, design, coding, dan testing.	Riset ini sukses menciptakan sistem informasi pelayanan publik dengan menggunakan metode extreme programming. Sistem yang dibuat dapat mengurangi kerumitan birokrasi Kecamatan Sukarame dalam hal pelayanan

			publik dan pelaporan/aduan secara online.
9.	Wahyu Hidayat Ibrahim, Idria Maita (2017) Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar	Metode penelitain ini menggunakan deskriptif dengan pendekatan kualitaitif. Landasan teori dalam riset ini berupa Sistem Informasi Pelayanan Publik, E-government	Berdasarkan penelitian dan penyusunan, juga sistem yang sudah dibuat, ada sejumlah implikasi dari upaya tersebut, yaitu: (1) Penyediaan Sistem Informasi Pelayanan Publik guna memfasilitasi penyampaian keluhan publik mengenai kondisi fasum seperti jembatan dan jalan di Kabupaten Kampar. (2) Sistem ini menunjang aparatur didalam manajemen aduan, pembangunan maupun perbaikan jembatan dan jalan. (3) Sistem ini bisa digunakan oleh khalayak untuk

			menyampaikan keluhan seperti mengenai keadaan jalan dan jembatan.
10.	Nissa Almira Mayangky, Suharyanto (2018) Perancangan Sistem Informasi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu pada Polsek Citeureup Cimahi	Metode penelitian dengan pengumpulan data, dan metode pengembangan perangkat lunak Landasan teori dalam riset ini berupa Sistem informasi, Pelayanan pemerintahan, Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), Konsep dasar Website, Basis data.	Pada Unit SPKT Polsek Citereup Cimahi setelah dilaksanakan penelitain dapat diambil konklusi bahwa unit tersebut masih memiliki masalah diantaranya, Polisi masih memakai sistem yang belum terkomputerisasi alias masih sistem konvensional. Hal ini dimungkinkan pada saat proses pencatatan, mungkin terdapat kesalahan pada informasi yang dilaporkan. Keterlambatan kala mencari data yang dibutuhkan jika ada permohonan pembuatan surat

			masih kurang efektif sehingga, terkadang masih banyakn pemohon berulang kali datang kekantor.

Berdasarkan analisis dan penelitian pada beberapa jurnal terdahulu (terlampir 2.1), bahwasannya dari sepuluh jurnal penelitian tentang penyediaan layanan aplikasi pelayanan publik atau aplikasi pelayanan pengaduan berbasis online yang mengedepankan asas pelayanan terpadu terdapat perbedaan dan persamaan dalam setiap prakata maupun kata uraian. Perbedaan daidasarkan pada objek penelitian yang berbeda walaupun mengkaji hal yang sama yaitu Aplikasi pelayanan publik. Beberapa penelitan mengkaji dari perspektif implementasi, evaluasi dan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan sistem aplikasi. Metode yang digunakan pun berbeda baik berdasarkan deskriptif kuantitatif maupun deskriptif kualitatif. Maka dari sebab itu, dalam hal ini, peneliti akan mengkaji perihal "Implementasi Aplikasi NTB Care dalam Memberikan Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Aplikasi NTB Care Dinas Komunikasi Informasi dan Statistika NTB)". Penelitian terdahulu yang pernah membahas pelaksanaan seperti Hilda Aulia Rahmia, Aurelius R.L. Telumab, dan Agus Purbathin Hadi dengan judul "Implementasi Komunikasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Mataram Melalui Aplikasi LAPOR!". Terdapat kesamaan dari wilayah penelitian yaitu masih mencakup sekitar Provinsi Nusa Tenggara Barat, dengan membahas pelayanan publik melalui aplikasi dan sama juga jenis aplikasi tersebut yaitu aplikasi pelaporan dan pengaduan. Namun, objek penelitian di Dinas Komunikasi Informasi dan Statistika Mataram, sedangkan peneliti akan mengkaji dengan objek penelitian di Dinas Komunikasi Informasi dan Statistika Nusa Tenggara Barat.

Penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan konsep dengan peneliti memiliki hasil penelitian bahwan penerapan sistem pelayanan publik berbasis

online dalam pelaksanaannya lebih efektif dikarenakan tidak memakai lagi prosedur konvensional sehingga lebih cepat dan sederhana. Namun, terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi karena masih ditemukan beberapa kendala seperti jangkauan aplikasi yang kurang masif menjangkau pelosok,sehingga menyebabkan ketimpangan aduan yang lebih berpusat pada kota-kota besar saja. Selain itu, respon tiap OPD di tiap-tiap daerah yang dinilai kurang cepat tanggap.

2.2 Kajian Teori dan Konsep

1. Konsep Kebijakan Publik

Kebijakan didefinisikan didalam Kamus Besar Bahasa Indonesia semacam kumpulan gagasan dan prinsip yang menjadi kerangka dan landasan implementasi inisiatif, kepemimpinan, dan perilaku (terkait dengan pemerintahan, organisasi, dan sebagainya). Ekspresi tujuan, cita-cita, pedoman, dan prinsip manajemen untuk medapatkan goals/tujuan. Menurut, Carl J. Federick dikutipan (Agustino, 2008), Kebijakan ialah serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan oleh individu, pemerintah, kelompok, atau dalam lingkungan yang mempunyai hambatan (kesulitan) dan peluang untuk melaksanakan usulan kebijakan tersebut guna memperoleh target tertentu, yang diartikan sebagai kebijakan yang menyertakan pandangan tindakan terhadap target/tujuan. Dan target ialah bagian tervital dari pengertian kebijakan. Sebab, pada akhirnya, kebijakan mesti menampakkan segala sesuatu yang sebenarnya dilakukan, bukan rekomendasi tindakan terhadap suatu masalah.

Solichin Abdul menjelaskan, kata kebijakan masih kontroversial dan menjadi perbincangan para ahli. Oleh karena itu, untuk mengetahui sebutan kebijakan, perlu dipahami bahwa istilah tersebut sendiri masih menjadi perdebatan dan dapat menimbulkan konflik antar para ahli. Untuk memahami pengertian kebijakan, (Abdul Wahab, 2008) menegmuakakan beberapa prinsip :

a. Keputusan dalam kebijakan harus berbeda.
b. Administrasi tidak jadi tolak ukur perbedaan dalam kebijakan.

c. Perilaku dan harapan termasuk dalam kebijakan.
d. Adanya tindakan maupun tidak merupakan definisi kebijakan.
e. Target ataupun hasil akhir merupakan capaian dari kebijakan.
f. Kebijakan mempunyai tujuan eksplisit maupun implisit.
g. Waktu yang berproses sepanjang waktu akan memunculkan suatu kebijakan.
h. Hubungan yang bersifat intra organisasi antar organisaisi merupakan kebijakan.
i. Meski tidak ekslusif, kebijakan publik memiliki peran vital lembaga-lembaga pemerintahan.
j. Definisi kebijakan merupakan rumusan subyektif.

Kebijakan publik merupakan serangkaian kegiatan dengan tujuan tertentu dan dilakukan oleh individu atau kelompok aktor yang berkaitan dengan suatu isu atau keprihatinan. Kebijakan tidak boleh dipahami sebagai keputusan yang independen, namun sebagai serangkaian kegiatan yang kurang lebih saling berkaitan dan mempengaruhi aktor-aktor yang terlibat. Pada dasarnya, prosedur dianggap sebagai pola tindakan, bukan keputusan untuk mengadakan suatu tindakan. Oleh karena itu, kebijakan merupakan pola kegiatan atau tindakan yang dilaksanakan dengan tidak sengaja atau sengaja oleh individu, himpunan, atau pemerintah, yang melibatkan pemilihan diantara berbagai pilihan yang ada untuk mencapai suatu tujuan. Dapat kita simpulkan bahwa ada unsur pengambilan keputusan. dalam bentuk usaha. Untuk mencapai tujuan atau sasaran tertentu.

2. Tahapan Kebijakan Publik

Prosedur pembuatan kebijakan publik sangatlah rumit karena aspek variabel dan banyak prosedur yang harus dilibatkan dan diperhatikan. Maka dari itu, membagi prosedur menjadi beberapa langkah merupakan cara beberapa pakar politik untuk mendalami tahapan kebijakan publik ini. Tujuan dari pembagian yang dilakukan ialah dalam rangka memuluskan pengkajian kebijakan publik. Tetapi, beberapa pakar mungkin menganggap tahapan terkait berada di dalam barisan yang

berlainan. Tahapan kebijakan publik menurut William Dunn yang didokumentasikan (Winarno, 2007), adalah sebagai berikut:

a) Tahap penyusunan agenda

Aparatur terpilih memasukkan permasalahan ke dalam agenda publik. Sebelumnya, isu ini bersaing menjadi agenda kebijakan pertama. Akhirnya, ada beberapa isu yang masuk dalam agenda kebijakan para pengambil kebijakan. Pada titik ini, beberapa topik tampaknya tak dibahas sama sekali, topik lain mungkin menjadi pusat pembicaraan, dan topik lainnya mungkin tertunda beberapa waktu dikarenakan alasan khusus/tertentu atau lainnya.

b) Tahap formulasi kebijakan

Pembahasan isu-isu yang terlibat dalam agenda kebijakan terjadi di kalangan pengambil kebijakan. Definisikan masalah-masalah ini dan carilah solusi yang efektif. Solusi terhadap permasalahan ini berasal dari solusi dan pilihan kebijakan yang ada. Dalam pembentukan prosedur digunakan berbagai strategi yang dianggap kompetitif dalam menyelesaikan suatu permasalahan. Pada titik ini, tiap-tiap pelaku berupaya untuk memikirkan solusi paling efektif terhadap permasalahan yang ada.

c) Tahap adopsi kebijakan

Di antara banyak jalan pintas kebijakan yang diusulkan oleh pakar pembuat kebijakan, salah satunya pada akhirnya diadopsi melalui dukungan mayoritas legislatif, melalui kesepakatan antar pimpinan lembaga, atau melalui keputusan pengadilan.

d) Tahap implementasi kebijakan

Program kebijakan jika tak diikuti dan dipantau akan menjadi gengsi/elit, baik oleh lembaga eksekutif maupun lembaga

pemerintah di jenjang yang lebih rendah. Strategi yang digunakan diterapkan oleh lembaga administratif yang mencurahkan sumber daya keuangan dan manusia kepada mereka. Beberapa kepentingan bertemu pada fase implementasi ini. Ada kebijakan yang dilaksanakan oleh para pendukungnya, ada pula yang dilaksanakan oleh pihak yang menentang kebijakan terkait.

e) Tahap evaluasi kebijakan

Tahap ini mencakup peninjauan dan evaluasi sejauh mana kebijakan yang diterapkan sejauh ini telah memberikan dampak yang diharapkan dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi masyarakat. Akibatnya, metrik atau standar ditetapkan yang digunakan dalam hal tujuan maupun dampak yang diinginkan dalam karakteristik penilaian kebijakan publik.

Dalam meneliti dari beebrapa teori William Dunn ini, mengapa penulis memilih tahapan implementasi dalam meneliti aplikasi NTB Care ini, dikarenakan yang pertama, adalah dalam melaksanakan implementasi aplikais NTB Care ini, ada banyak fatkor-faktor baik internal dan eksternal yang menarik untuk dibahas. Yang pertama adalah, bagaimana faktor-faktor internal dalam implementator dalam menyukseskan implementasi aplikasi ini. Dikarenakan dalam implementasi ada variabel terikat yang salah satunya adalah komunikasi antar implementator, OPD, dan masyarakat NTB. Implementasi yang terjalin tidak lepas yang namanya komunkasi. Lalu dalam faktor internal implemenatsi aplikasi NTB Care juga, bagaimana cara menopang sumberdaya, baik Sumber Daya Keuangan maupun yang terpenting Sumber Daya Manusia yang dikelola selama implementasi.

Dalam meneliti implemenatsi aplikasi NTB Care juga mengapa penulis memilih tahap Implementasi Kebijakan William Dunn, yakni, dalam implementasi aplikasi juga ada faktor atau variabel keberhasilan dan

faktor variabel kegagalan yang menarik untuk dibahas dalam implementasi aplikasi ini. Dalam mencari faktor variabel keberhasilan dan kegagalan ini, juga tidak luput dari kerjasama dan komunikasi juga baik antar OPD maupun masyarakat NTB dalam implementasi aplikasi NTB Care ini.

3. Implementasi Kebijakan

Implementasi sebagai sebuah konsep sudah ada sejak lama sebelum konsep *good governance* yang tenar pada awal tahun 2000an menyusul tersebarnya demokrasi di seluruh dunia. Implementasi sebagai sebuah konsep merupakan konsep netral yang tidak memiliki asosiasi politik tertentu, melainkan dimaksudkan untuk mewakili gagasan umum tentang pemerintahan dan sistem politik. Ide implementasi kebijakan adalah untuk mengeksplorasi berbagai isu yang terkait dengan implementasi kebijakan untuk mencapai tujuannya. Pada hakikatnya konsep implementasi kebijakan berupaya menjelaskan secara rinci beberapa faktor yang mempengaruhi kebijakan, meskipun juga menggambarkan kondisi-kondisi yang diperlukan agar kebijakan tersebut efektif dan efisien.

Berbeda dengan konsep pemerintahan yang baik, yang bersifat politis dan melibatkan sejumlah prinsip yang mengatur pemerintahan. Tata kelola yang baik terutama atau dianggap lebih kondusif bagi negara-negara demokratis, sistem terbuka dan sebagainya. Sebaliknya, konsep implementasi tidak secara khusus berfokus pada sistem politik atau pemerintahan, melainkan kebijakan yang mempengaruhi mekanisme penerapan. Tak mengejutkan bahwa dalam sejumlah penelitian perihal implementasi kebijakan terdapat banyak keefektifan dalam lingkungan politik yang berbeda. Implementasi kebijakan lebih dari sekedar tindakan melaksanakan suatu prosedur. Implementasi ialah suatu proses yang berbelit-belit dan memiliki tingkat kompleksitas tinggi karena sesuatu yang dilaksanakan tepat waktu dan sesuai prosedur belum tentu berhasil dilaksanakan.

Implementasi merupakan suatu konsep yang dikaitkan dengan beberapa metrik keberhasilan atau keberhasilan, sering disebut kinerja dan prestasi. Implementasi adalah sebuah konsep yang mencoba mempertimbangkan berbagai

faktor yang berpengaruh pada implementasi kebijakan. Keberhasilan dalam implementasi ada beberapa jenis dan bentuk, antara lain keberhasilan penyelesaian prosedur dan SOP, pemanfaatan anggaran, dan pencapaian tujuan atau sasaran kebijakan. Ada empat faktor yang menstimulasi keberhasilan dari teori implementasi kebijakan yang berhasil dikemukakan oleh George C. Edward III, yaitu: Adanya komunikasi, struktur birokrasi, sumber daya, dan disposisi. Teori yang dikemukakan oleh George C. Edward III merupakan teori yang yang akan diambil oleh penulis dalam pendekatan untuk mengukur kesuksesan implementasi aplikasi NTB Care dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis e-Government. Konsep teori implementasi dipilih didasarkan pada keselarasan kombinasi asumsi dan kesesuaian asumsi dalam konsep penelitian ini. Beliau juga menekankan bahwa dalam mengevaluasi implementasi suatu kebijakan, pertanyaan pertama adalah apa saja prasyarat yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan tersebut, dan yang kedua adalah apa saja faktor utama keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Hasilnya, Edward mengidentifikasi empat faktor yang terlibat dalam keberhasilan implementasi kebijakan:

1) Komunikasi

Penjelasan tentang komunikasi ini adalah tata cara pengutaraan informasi kebijakan melalui pengambil kebijakan kepada penganut kebijakan, yaitu apa yang dimaksud dengan komunikasi kebijakan. Informasi ini disampaikan kepada para pelaksana kebijakan dan para pelaku kebijakan agar mereka dapat memahami ruang lingkup kebijakan, arah yang dituju, dan khalayak yang disasar, sehingga para pelaksana kebijakan dapat menciptakan berbagai inisiatif terkait implementasi kebijakan. Anda harus memiliki kapasitas untuk mencapai hal ini. Memastikan proses implementasi kebijakan efektif dan lancar sesuai dengan tujuan yang dimaksudkan.

Ada tiga faktor yang mempengaruhi mekanisme tersebut, yaitu: tolok ukur keefektifan komunikasi, yaitu:

a) Tranmisi (penyampaian)

Bagian-bagian penting yang menjadi bagian vital dari transmisi selama komunikasi yakni terdiri atas: komunikator (*communicator*), penerima (*receiver*), media (*transmitter-channel*), serta hambatan komunikasi (*noise*).

1) Komunikator

Meski berfungsi sebagai pembuat kebijakan (policy makers) dan pelaksana kebijakan, namun sebenarnya mereka duduk di beberapa lapisan birokrasi. Seorang komunikator harus memiliki beberapa syarat dasar dalam berkomunikasi: keterampilan dalam mempengaruhi orang lain, pemahaman tentang pembentukan isi kebijakan sebagai bahan yang akan dikomunikasikan, dan rasa percaya diri yang tinggi.

2) Penerima

Ini berarti dapat dikelompokkan penerima pesan atau informasi kebijakan sebagai penerima yang dituju dan tidak. Respons yang terjadi dalam diri penerima suatu komunikasi meliputi berapa lama pesan tersebut dikomunikasikan, cara komunikasi tersebut (persuasif, menarik atau tidak), dan apakah penerima mengimplementasikan, mengadopsi, atau menindakinya. pada keputusan tersebut. Silakan periksa terlebih dahulu.

3) Media

Ada banyak cara, metode, dan saluran komunikasi, antara lain komunikasi lisan yang dilakukan individu maupun kelompok, informasi tertulis (poster, pamflet, leaflet, flyer), komunikasi audiovisual (film, televisi, CD), dan lain-lain.

Melalui kombinasi yang tepat dan sasaran yang tepat, semakin bervariasi metode, cara, dan saluran yang dipakai didalam komunikasi kebijakan, maka semakin dalam pula penerima pesan kebijakan dapat memahaminya.

b) Kejelasan

Jika informasi kebijakan yang dikomunikasikan kepada penerima pesan tidak jelas, kebijakan yang sesuai tidak akan selalu ditegakkan. Informasinya biasanya tidak jelas karena masih bersifat umum dan global dan langkah-langkah rinci untuk melaksanakan kebijakan tersebut belum dijelaskan. Akibatnya, keputusan para pelaksana bersifat umum dan global, sehingga berpotensi menyebabkan penerapan yang tidak akurat.

Disparitas informasi pada komunikasi kebijakan juga bisa disebabkan oleh kurangnya informasi kebijakan yang sama, dan tidak mempunyai standar baku, kurangnya komunikator dengan pelatihan yang terstandar, serta kreatifitas dan imajinasi para pelaksana untuk meningkatkan fokus implementasi kebijakan. .

Mengenai hambatan terhadap kejelasan, Edwards III (1980: 36-40) menyatakan bahwa hambatan terhadap kejelasan dalam komunikasi meliputi kompleksitas pada tingkat pengambilan kebijakan, pertentangan dari masyarakat, tujuan yang saling bertentangan dan perlunya konsensus, baru Ia menyatakan bahwa hal tersebut disebabkan oleh oleh kurangnya keakraban dengan berbagai hal. Sifat program dan keputusan pengadilan.

c) Konsistensi

Komunikasi yang konsisten dalam konteks implementasi kebijakan sangat penting untuk menjaga

kesadaran, memperkuat arah implementasi, dan menjaga sikap pelaksana terhadap kebijakan agar mencapai hasil kebijakan yang diharapkan. Konsistensi di sini berarti adanya kesinambungan, kesesuaian, dan keserasian terhadap informasi yang disampaikan, baik dari segi waktu maupun urutan penyampaiannya.

Ketidaksesuaian komunikasi dalam implementasi kebijakan dapat terjadi akibat pengaruh eksternal yang kuat, seperti pergantian pejabat, perubahan kebijakan, hasil evaluasi kinerja program, dan nilai kepentingan politik, sosial, dan ekonomi, yang dapat mempengaruhi implementasi kebijakan.

2) Sumber daya

Edwards III (1980:87) menyatakan bahwa meskipun komunikasi berhasil, implementasi kebijakan tidak akan efektif kecuali didukung oleh sumber daya yang tepat.

Menurut Edwards III, ada beberapa bagian penting dalam sumber daya, ialah:

a) Staff

Staf sangat penting dalam praktik kebijakan. Staf yang tidak terlatih, tidak siap, atau tidak cerdas yang ikut serta dalam proses implementasi kebijakan mempunyai dampak yang signifikan terhadap hasil akhir. Karyawan yang kompeten dan mahir diperlukan karena keahlian dan kemahiran sangat penting. Menambah staf dan pelaksana yang tidak kompeten saja tidak cukup.

b) Wewenang

Pelaksana kebijakan harus mempunyai wewenang untuk melaksanakan kebijakan. Sebab, ia merupakan bagian dari wewenang atau legitimasi, dan sifat wewenang tersebut harus bersifat formal agar dapat

melaksanakan perintah. Tanpa adanya otoritas maka kekuasaan pelaksana tidak dapat dibenarkan di mata masyarakat. Hal ini menyebabkan implementasi kebijakan gagal. Namun, ketika izin formal ada dalam situasi tertentu, hal tersebut dapat menyebabkan seringnya kesalahan saat memeriksa validitas izin. Di sisi lain, penyalahgunaan wewenang mengurangi efektivitas karena tindakan pelakunya adalah untuk kepentingan kelompok atau bahkan individu.

c) Fasilitas

Fasilitas merupakan elemen kunci keberhasilan implementasi, dan memiliki staf yang tepat, orang-orang yang mengetahui apa yang perlu dilakukan, dan wewenang untuk melaksanakan tugas tidaklah cukup. Tidak cukup hanya pelaksana saja yang mempunyai sarana pendukung, yang disebut juga sarana dan prasarana, juga turut mempengaruhi berhasil atau tidaknya suatu implementasi.

3) Disposisi

Disposisi merupakan aspek variabel ketiga dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Ketika para pelaksana kebijakan melaksanakan suatu kebijakan, jika ingin kebijakan tersebut dilaksanakan secara efektif dan efisien, mereka mengetahui apa yang harus dilakukan dan melakukannya dengan cara yang benar-benar tidak memihak. Mereka juga harus mempunyai kemampuan untukmengimplementasikannya. Salah satu variabel karakteristik yang harus diperhatikan adalah penunjukan birokrat, dan dalam hal ini dikatakan jika eksekutif mempunyai karakter atau sikap yang buruk maka akan menghambat implementasi kebijakan tersebut. Oleh karena itu, dalam mengangkat birokrat atau personel, diperlukan seseorang

yang berdedikasi terhadap pekerjaannya.

4) Struktur Birokrasi

Merupakan salah satu variabel yang berpengaruh terhadap keefektifan implementasi kebijakan. Jika terdapat sumber daya yang tersedia untuk menjalankan suatu kebijakan, jika para pelaksana memahami apa yang dapat dan harus mereka perbuat, dan jika mereka tak mempunyai tekad untuk mengimplementasikan kebijakan tersebut, maka birokrasi mempunyai kelemahan. Karena adanya kelemahan, maka kebijakan tersebut mungkin tak bisa diimplementasikan dengan baik atau mungkin tidak terwujud. . Tidak terbentuknya kondusifitas yang ada dalam struktur birokrasi kebijan, bagi kebijakan yang membutuhkan kerja sama banyak orang, maka timbullah tidak efisiennya sumber daya dan jalur kebijakan menjadi terhambat. Kebijakan yang dibuat secara politis harus dikoordinasikan dengan baik dan didukung oleh birokrat yang melaksanakannya.

Menurut George C. Edwards, untuk meningkatkan kinerja suatu birokrasi atau mengarahkan suatu organisasi ke arah yang lebih baik, ada dua sifat yang perlu diterapkan: prosedur operasi standar (SOP) dan upaya untuk membagi atau mendistribusikan tanggung jawab. untuk berbagai aktivitas. atau aktivitas karyawan yang berbeda antar unit.

4. E-Government

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 yang menguraikan tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government memberikan penjelasan komprehensif mengenai tujuan dan manfaat penerapan e-Government. Tujuan utama dari e-government adalah untuk meningkatkan penyampaian layanan publik dengan memanfaatkan sistem dan teknologi elektronik. Dengan mengadopsi e-government, instansi pemerintah dapat menyederhanakan sistem manajemen dan

proses operasionalnya melalui pemanfaatan teknologi informasi secara optimal. Selain itu, menurut Indrajit dalam (Richardus Eko Indrajit, 2002), E-Government dianggap sebagai mekanisme interaksi yang baru (terkini). antara pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan dan kalangan lain yang berkepentingan (stakeholder) yang melibatkan penerapan teknologi informasi (khususnya internet) dan dengan tujuannya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik.

Menurut riset dari Harvard JFK School of Government dikutip dalam (Richardus E Indrajit et al., 2005), untuk mengimplementasikan konsep digital pada public sector, ada 3 (tiga) faktor yang harus diperhatikan :

1) Support

Unsur support konsep e-government perlu mendapat dukungan atau disebut dengan political will dari pejabat pemerintah agar dapat mengimplementasikan konsep tersebut. Tanpa hal ini, berbagai inisiatif dan proyek pemerintahan elektronik tidak akan mungkin terwujud. Seperti, sosialisasi e-gov secara merata kepada seluruh birokrat dan masyarakat, menyepakati kerangka e-gove suatu daerah.

2) Capacity

Elemen capacity merupakan komponen penting dalam pembangunan dan evolusi e-government. Elemen ini memungkinkan konsep yang diinginkan menjadi kenyataan. Ada tiga sumber daya yang diperlukan, antara lain: sumber daya keuangan yang memadai, infrastruktur teknologi informasi yang memadai, dan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dan pengetahuan yang sesuai.

3) Value

Unsur value berasal dari manfaat pemerintah sebagai penyedia layanan, serta penerimaan masyarakat terhadap layanan

e-government. Unsur nilai yang menentukan sejauh mana manfaat e-government terdistribusi adalah masyarakat sebagai penerima layanan.

5. Pelayanan Publik

Pelayanan publik ditandai dengan memberikan pelayanan untuk kepentingan orang lain dengan tetap mengikuti prinsip dan aturan yang sudah disahkan. Pelayan masyarakat pada hakikatnya merupakan pemerintah itu sendiri, dan tidak dapat berfungsi mandiri, tetapi dapat menjadi pelayan orang lain dan memungkinkan seluruh komponen/lapisan masyarakat mengembangkan kreatifitas dan kemampuannya guna menggapai apa yang dituju bersama. Pemerintah ada untuk menciptakan kondisi (Rasyid, 1998). Menurut Sinambela dkk, pengalaman menunjukkan bahwa pelayanan publik pada umumnya rumit, memakan waktu, mahal, dan melelahkan, sehingga tuntutan ini seringkali tidak sesuai dengan harapan, namun masyarakat selalu bersedia bergantung pada birokrat. Kecenderungan ini disebabkan lantaran dalam hal melayani, masyarakat masih masuk didalam lingkup itu, bukan masyarakat yang harus dilayani. Hal ini terkait pelayanan publik harus direformasi dengan menata ulang dan menempatkan istilah masyarakatlah yang dilayani bukan amsyarakat pelayan ke keadaan alamiahnya. Pelayanan yang diperuntukkan bagi masyarakat umum terkadang diubah menjadi pelayanan publik kepada negara, padahal negara sebenarnya diciptakan untuk kepentingan rakyat, namun birokrat harus tetap menjadi yang terbaik ditengan masyarakat dalam memberikan pelayanan (Risna & Sundari, 2018).

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Lembaga Administrasi Negara (Shafrudin, 2014) adalah wujud dari segala aktifitas pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan yang secara spefisik, baik dari pusat, daerah, maupun sektor Badan Usaha Milik Daerah/Negara yang berbentuk komoditi atau layanan. yang dimaksudkan untuk diberikan kepada masyarakat dan dilaksanakan oleh pemerintah. Oleh karena itu, pelayanan publik dapat dianggap sebagai pelayanan yang melayani kepentingan masyarakat atau masyarakat secara keseluruhan dan

tunduk pada peraturan dan ketentuan dasar organisasi. Pelayanan baik bersifat eksklusif dalam masyarakat juga harus diterapkan secara efisien, transparan, tepat waktu, adaptif, professional, sederhana, terbuka, dan responsif harus ada dalam badan setiap birokrasi. Meningkatkan individu dan masyarakat dalam hal kapasitas juga penting guna menentukan amsa depannya. Hal inilah yang diyakini Effendi dikutip (Widodo, 2001). Menurut Thoha dikutip di (Widodo, 2001), secara teoritis pemerintah setidaknya mempunyai tiga fungsi pokok yang tetap dibutuhkan oleh pemerintah pada tingkat manapun, yaitu fungsi pelayanan publik, fungsi pembangunan, dan fungsi perlindungan.

Pemerintah tak diharuskan bertindak sebagai satu kesatuan dalam menjalankan seluruh fungsi tersebut. Beberapa fungsi tersebut dapat diimplementasikan dalam bentuk pembagian tugas yang dapat didelegasikan dan pihaki swasta lah yang di berikan mandat atau pihak pemerintah dan swasta melakukan pola kemitraan dalam menjalankan fungsinya. Pelayanan masyarakat dalam bentuk pola kerjasama pihak swasta dengan pemerintahan searah dengan konsep *Government Reinvención* yang dipopulerkan oleh Osborn dan Gabler. (Oxborne & Gaebler, 1995).

Mengenai sifat komoditas privat dan komoditas publik murni, maka pemerintah ialah satu-satunya aparatur yang bertanggung jawab menyediakan barang tersebut, terutama yang disebut peraturan atau aturan (kebijakan publik). Pelepasan barang publik yang murni dan tidak akan didelegasikan kepada pihak swasta dalam peraturan tersebut tidak pernah diharapkan. Kepentingan pribadi menciptakan aturan, dan aturan tersebut menjadi aturan tidak adil yang dipenuhi kepentingan pribadi. Fungsi pemerintah yang tetap utuh adalah menyediakan barang publik yang bersifat murni yang disebut aturan. (Widodo, 2001). Dalam buku Delivering Quality Services (Zeithaml et al., 1990), penulis membahas cara komunitas pelanggan merespons dan mengharapkan layanan serta barang. Menurut Valarie, aspek-aspek yang perlu diperhatikan adalah:

a) Pengguna layanan harus diperlakukan selayaknya *customers*,

b) Keinginan dari pengguna pelayanan harus diusahakan memuaskan.
c) Penyampaian kepada pengguna layanan haruslah yang paling berkualitas dan baik.
d) Selalu memberi opsi alternatif kepada pengguna pelayanan, bila pada saat itu tidak ada pilihan lain.

Evaluasi kualitas pelayanan tidak lepas dari kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dan menyediakan fasilitas fisik. Hal ini didasarkan pada `` *The triangle of balance in service quality*: Morgan dan Murgatroyd (1994)", sebuah teori yang menyatakan perlunya menjaga keseimbangan antara tiga elemen (elemen interpersonal, elemen lingkungan/proses prosedural, dan elemen teknis/profesional). elemen).Saya mengikuti. komponen) untuk menghasilkan layanan berkualitas tinggi. Padahal, pada dasarnya ada tiga ketentuan pokok penilaian (Morgan & Murgatroyd, 1994) terkait kualitas pelayanan publik, yaitu memperhatikan keseimbangan menjadi kunci antara rendah tingginya kualitas pelayanan publik, diantaranya :

a) *Inter personal component* atau pelaksana antar pribadi
b) *Process and environment* atau proses yang mempengaruhi lingkungan
c) *Professional and technical* atau teknik yang dipergunakan ialah professional.