

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN E-GOVERNMENT DALAM
PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN
KARAWANG**

**IMPLEMENTATION OF E-GOVERNMENT POLICY IN IMPROVING
PUBLIC SERVICE QUALITY IN KARAWANG REGENCY**

Endang Sugiarto¹, Dedi Mulyasana², Tati Sarihati³
endangsugiantorpl@gmail.com¹, dedi.mulyasana@gmail.com², sarihati.tati@gmail.com³
Universitas Langlangbuana

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan implementasi kebijakan e-government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Kabupaten Karawang Provinsi Jawa Barat. Permasalahan di Kabupaten Karawang dalam pelaksanaan e government adalah adanya kesenjangan digital, dimana masyarakat tidak semua paham terhadap penggunaan aplikasi, tidak semua masyarakat memiliki akses internet karena keterbatasan dana dan lokasi tempat tinggal yang tidak terjangkau oleh jaringan, biaya yang tinggi dalam pemasangan internet, rendahnya kesadaran masyarakat dalam penggunaan digital, isu Bahasa dan literasi dalam penggunaan digital yang kurang dipahami oleh masyarakat, masalah privasi dan keamanan data menjadi kendala dalam penggunaan digital, masyarakat resistensi terhadap perubahan, kurangnya interaksi antara pemerintah dan masyarakat, kurangnya kesetaraan dalam akses public, pelayanan yang belum optimal yang dilakukan oleh aparat pemberi layanan di kabupaten Karawang.

Teori dalam penelitian ini, Standar dan Sasaran Kebijakan, Sumber Daya, Lingkungan, Disposisi, Komunikasi, Struktur Organisasi. Metode penelitian ini adalah dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi, situasi, peristiwa, kegiatan, dan lain-lain, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian. Hasil penelitian Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan judul Implementasi kebijakan E-Government Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di Kabupaten Karawang dapat dilihat dari Standar dan Sasaran Kebijakan, Sumber Daya, Lingkungan, Disposisi, Komunikasi, Struktur Organisasi.

Kata Kunci : Implementasi Kebijakan, E-Government.

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine how the implementation of government policies in improving the quality of public services in Karawang Regency, West Java Province. The problems in Karawang Regency in implementing e-government are the existence of a digital divide, where not all people understand the use of applications, not all people have internet access due to limited funds and residential locations that are not covered by the network, high costs in installing the internet, low public awareness in digital use, language issues and literacy in digital use that are not well understood by the community, privacy and data security issues are obstacles in digital use, community resistance to change, lack of interaction between the government and the community, lack of equality in public access, suboptimal services carried out by service providers in Karawang Regency.

Theory in this study, Policy Standards and Targets, Resources, Environment, Disposition, Communication, Organizational Structure. The method of this research is to use a descriptive research

type with a qualitative approach. is a study intended to investigate the circumstances, conditions, situations, events, activities, and others, the results of which are presented in the form of a research report. Research results Based on the results of research conducted by researchers with the title Implementation of E-Government policies in Improving Service Quality in Karawang Regency contains can be seen from the Policy Standards and Targets, Resources, Environment, Disposition, Communication, Organizational Structure.

Keywords : Policy Implementation, E-Government..

1. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk terbesar keempat di dunia. Sebagai negara berkembang, Indonesia perlu mengikuti perkembangan terkini, khususnya teknologi informasi dan komunikasi yang semakin maju dan cepat menyebar ke seluruh dunia. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi tidak hanya merambah ke dunia bisnis dan perekonomian, namun juga ke berbagai bidang seperti pemerintahan, pendidikan, dan industri jasa. Teknologi informasi dan komunikasi semakin hari semakin berkembang dan diperkirakan akan terjadi perubahan besar pada sektor pemerintahan, khususnya pelayanan publik, dan berbagai kegiatan tidak lagi memerlukan pertemuan tatap muka. Kegiatan yang dilakukan menjadi lebih efektif dan efisien, sehingga menghemat biaya. Perkembangan dan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi mengalami kemajuan pesat dan mempunyai potensi penerapan yang sangat luas, membuka peluang bagi akses, pengelolaan, dan pemanfaatan informasi secara cepat dan akurat. Selain itu, perkembangan teknologi dan teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pengolahan, pengelolaan, penyebarluasan, dan penyebarluasan informasi publik serta menjadikan informasi publik dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Hal ini mendorong hubungan baik antara pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, diharapkan pemerintah dapat segera menerapkan dan melakukan proses transformasi menuju pemerintahan elektronik (e- Government). E-Government merupakan suatu bentuk penyelenggaraan pelayanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik serta

memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat akan pengolahan data yang cepat dan informasi yang akurat. E-Government diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah khususnya birokrasi. Tahun 2003 merupakan langkah awal penerapan kebijakan e-Government di Indonesia. Menurut Instruksi Presiden

Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, pengembangan e-Government merupakan upaya pengembangan penyelenggaraan e-Government dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik secara efektif dan efisien. Dinyatakan ada. Arahan ini mewajibkan setiap gubernur dan bupati/walikota untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan masing-masing untuk melaksanakan pengembangan e-Government di tingkat nasional. Dengan berkembangnya e-Government, sistem manajemen dan proses bisnis di pemerintahan pusat dan daerah akan terbangun melalui pemanfaatan teknologi informasi secara optimal. Lebih lanjut, e-Government bertujuan untuk mendukung tata kelola pemerintahan yang baik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menyatakan bahwa penyelenggaraan otonomi daerah dilaksanakan dengan melimpahkan kewenangan yang menyeluruh, efektif dan bertanggung jawab kepada daerah. Agar praktik pemerintah dan pembangunan benar-benar memberikan manfaat dan dampak jangka panjang terhadap masyarakat luas, praktik pemerintah dan pembangunan itu

sendiri memerlukan upaya yang berkesinambungan dan berkesinambungan. Kemudian, perubahan demi perubahan dimulai. Kebijakan eGovernment mulai diterapkan di berbagai instansi pemerintah, mulai dari tingkat departemen hingga kabupaten/kota. Instansi pemerintah nampaknya berlombalomba menciptakan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Belakangan, mereka mulai memanfaatkan teknologi informasi sebagai alat untuk memudahkan pekerjaan sejalan dengan kebutuhan yang direncanakan dan tujuan pembangunan. E-Government merupakan langkah awal perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di bidang pemerintahan, khususnya dalam hal pelayanan publik kepada masyarakat lokal, yang pada awalnya selalu dilakukan secara manual, kini semua pelayanan publik dapat dilakukan. Untuk memudahkan proses pemberian pelayanan yang dilakukan pemerintah sebaiknya dilakukan melalui media elektronik yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun. Kenyataannya, penerapan e-Government masih sangat beragam. Meskipun beberapa pemerintah daerah sudah sangat maju dalam e-Government, banyak pemerintah daerah lainnya yang masih berada pada tahap penerapan dan pengembangan. Oleh karena itu, dalam hal ini, negara perlu melakukan upaya untuk memastikan bahwa masyarakat luas, termasuk seluruh pemerintah daerah, mengenal e-Government dan memanfaatkan eGovernment dalam berbagai kegiatan sosialisasi dan proses pelayanan publik lainnya. Untuk menjamin pelayanan publik yang diberikan pemerintah terlaksana secara efektif dan efisien.

Terwujudnya e-Government tidak lepas dari peran sistem informasi. Website dan aplikasi merupakan sarana penyampaian informasi. Website dan aplikasi merupakan alat terbaik bagi komunitas karena mudah diakses dan gratis. Pemerintah terus berupaya mengembangkan situs web dan aplikasi dengan persyaratan berbeda yang disesuaikan dengan situasi saat ini. Pengembangan website dan aplikasi yang mendukung e-Government belum tentu dilakukan oleh pemerintah pusat. Pemerintah daerah juga berperan dalam pembangunan ini.

Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Karawang telah berhasil menerapkan e-Government melalui Peraturan Daerah Kabupaten (Perbup) Karawang Nomor 35 Tahun 2022 tentang Pedoman Pengelolaan Keamanan Informasi. Standar teknis dan prosedur keamanan sistem e-Government di lingkungan Kabupaten Karawang. Dengan peraturan tersebut Kabupaten Karawang berhasil membuat sebuah aplikasi pelayanan publik yang diberi nama Tanggap Karawang (TANGKAR). Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) merupakan layanan aspirasi dan pengaduan online masyarakat Karawang berbasis Android, Web, Short Message Service (SMS) Gateway dan Media sosial yang dijalankan dengan prinsip mudah, terpadu, dan tuntas, yang dapat dipergunakan oleh masyarakat untuk melapor permasalahan yang sedang dialami kepada Pemkab Karawang. Aplikasi (TANGKAR) diluncurkan pada tanggal 22 Februari 2019 di Halaman Plaza Kantor Pemkab Karawang. Portal pengaduan online ini tersedia dalam bentuk aplikasi yang dapat diunduh langsung oleh masyarakat luas, dengan tujuan agar masyarakat dapat menyampaikan aduannya secara efektif dan efisien. Pembuatan aplikasi TANGKAR tidak menggunakan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Karawang. Aplikasi tersebut diperoleh Pemkab Karawang berkat bantuan Pemkot Karawang. Sebelumnya, Pemkab Karawang menjalin kerjasama dengan Pemkot Tangerang, berupa penandatanganan Memorandum of Understanding (MoU) tentang e-government. Berkat kerjasama tersebut, Pemkot Karawang memberikan aplikasi aduan masyarakat berbasis online kepada Pemkab Karawang secara gratis. Di Karawang aplikasi aduan masyarakat ini diberi nama LAKSA. Kemudian aplikasi tersebut dirubah oleh Pemkab Karawang dengan nama TANGKAR. Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Karawang adalah sebuah instansi yang bertanggung jawab atas pengolahan informasi dalam lingkungan Pemerintahan Kabupaten Karawang. Dalam hal ini, Diskominfo Kabupaten Karawang merupakan penanggung jawab pengelolaan aplikasi ini. Inovasi dalam bidang teknologi informasi ini

menjadikan proses pengaduan masyarakat kepada Pemkab Karawang menjadi sangat mudah dilakukan. Masyarakat hanya cukup mengaksesnya melalui telepon genggam yang dapat diunduh di Google Play Store, dan aplikasi ini juga tersedia dalam bentuk website, dengan nama url <http://tangkar.karawangkab.go.id/>. Dengan adanya aplikasi tersebut membuktikan keseriusan Pemkab Karawang dalam pelaksanaan penerapan e-government agar bisa memudahkan dalam hal pelayanan publik kepada masyarakat, khususnya mereka yang ingin melakukan laporan pengaduan kepada Pemkab Karawang. Aplikasi TANGKAR memiliki tampilan menarik yang terkesan modern serta mudah untuk difahami, menjadikan aplikasi ini nyaman digunakan oleh masyarakat untuk bisa melaporkan aduannya kepada Pemkab Karawang.

Aplikasi TANGKAR dijalankan dengan prinsip mudah, terpadu dan tuntas. Dibangunnya aplikasi ini untuk melakukan layanan aspirasi dan pengaduan online masyarakat Karawang berbasis android, web, SMS Gateway, dan media sosial yang dijalankan dengan prinsip mudah, terpadu dan tuntas. Setiap pengaduan yang masuk melalui aplikasi android, langsung tersimpan di sistem. Selanjutnya, untuk saluran saluran pengaduan lainnya, akan dicatat dan diverifikasi oleh tim admin TANGKAR. Pada aplikasi TANGKAR terdapat beberapa fitur yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk bisa melaporkan aduannya kepada Pemkab Karawang. Fitur pertama yang pasti sudah wajib ada yaitu fitur buat aduan, fitur ini bisa digunakan oleh masyarakat untuk melaporkan aduannya, ketika memilih fitur aduan diwajibkan mengisi kolom data diri, mulai dari nik, ktp, nama lengkap, jenis kelamin, tempat tanggal lahir, alamat, serta email. Untuk kolom pengaduan masyarakat diminta melaporkan aduannya melalui kategori yang sudah disediakan, seperti banjir, kekeringan, bansos, dan lain-lain. Setelah itu diminta untuk mengupload photo aduannya, dan yang terakhir mengisi titik lokasi di google maps. Fitur selanjutnya yang bisa digunakan adalah statistic pengaduan, fitur tersebut digunakan untuk bisa mengetahui berapa banyak aduan yang masuk melalui aplikasi

TANGKAR, pada tanggal 1 April 2021 jumlah aduan yang masih dalam tahap menunggu terdapat 29 aduan, kemudian dalam tahap proses terdapat 79 aduan, dan selanjutnya pada tahap selesai terdapat 2.106 aduan, total seluruh jumlah aduan yang masuk sebanyak 2.207 aduan. Aplikasi TANGKAR juga memiliki fitur berita, berita yang disajikan merupakan berita seputar Pemkab Karawang yang diupdate setiap harinya agar bisa dinikmati oleh masyarakat Kabupaten Karawang untuk melihat apa saja yang sedang dikerjakan oleh Pemkab Karawang. Ketika mengunduh Aplikasi TANGKAR pengguna diminta untuk mendaftarkan akunnya terlebih dahulu, dengan syarat mengisi Nomer Induk Keluarga (NIK) Kartu Tanda Penduduk (KTP), mengisi alamat email, membuat username serta membuat password. Permasalahan di Kabupaten Karawang dalam pelaksanaan e government adalah adanya kesenjangan digital, dimana masyarakat tidak semua paham terhadap penggunaan aplikasi, tidak semua masyarakat memiliki akses internet karena keterbatasan dana dan lokasi tempat tinggal yang tidak terjangkau oleh jaringan, biaya yang tinggi dalam pemasangan internet, rendahnya kesadaran masyarakat dalam penggunaan digital, isu Bahasa dan literasi dalam penggunaan digital yang kurang dipahami oleh masyarakat, masalah privasi dan keamanan data menjadi kendala dalam penggunaan digital, masyarakat resistensi terhadap perubahan, kurangnya interaksi antara pemerintah dan masyarakat, kurangnya kesetaraan dalam akses public, pelayanan yang belum optimal yang dilakukan oleh aparat pemberi layanan di kabupaten Karawang.

Berdasarkan hasil fenomena yang terjadi dilapangan terhadap aplikasi TANGKAR, ditemukan beberapa permasalahan diantaranya: Pertama, komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang tidak berjalan secara berkelanjutan, seperti kurang maksimal sosialisasi yang dilakukan oleh Pemkab Karawang khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang terhadap hadirnya aplikasi TANGKAR, karena sosialisasi dilakukan tidak intensif dan tidak berkelanjutan. Sehingga karena

hal tersebut masyarakat kurang mendapatkan informasi tentang keberadaan aplikasi TANGKAR. Terlihat dari data unduhan yang tertera pada Google Play Store jumlah pengguna yang mengunduh aplikasi TANGKAR hanya ada sekitar 5000 akun. Kedua, Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang dalam aplikasi TANGKAR, dapat terlihat dari kurangnya jumlah admin/operator pada aplikasi TANGKAR, lalu kualitas admin/operator yang belum memadai yang akhirnya dinilai lambat dalam memproses aduan masuk dari masyarakat, padahal aplikasi tersebut berjalan selama 24 jam tanpa henti. Ketiga, Karakteristik pelaksana i yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika masih memiliki kendala, yaitu kurangnya keterbukaan khususnya pada bagian Standar Operasional Prosedur (SOP) aplikasi TANGKAR, dapat dilihat dari tidak adanya SOP dalam bentuk digital yang bisa diakses oleh masyarakat, agar masyarakat dapat mengetahui bagaimana berjalannya aplikasi TANGKAR. Keempat, sikap pelaksana khususnya pada bagian koordinasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang terhadap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) masih belum banyak diketahui oleh masyarakat pengguna aplikasi TANGKAR.

2. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan pada metode kualitatif yang mendalam untuk memahami secara komprehensif implementasi kebijakan e-Government untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Karawang. Metode kualitatif dipilih karena memungkinkan eksplorasi persepsi, pengalaman, dan perspektif rinci dari berbagai pemangku kepentingan, termasuk: Contoh: pemerintah daerah, lembaga swadaya masyarakat, pekerja lapangan, masyarakat lokal. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menyelidiki secara detail implementasi kebijakan e-Government untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Karawang. Selain itu, pendekatan penelitian ini juga mengintegrasikan analisis kebijakan sebagai bagian penting dari

metodologinya. Analisis kebijakan dilakukan untuk mengidentifikasi kerangka hukum dan peraturan yang mendasari kebijakan e-Government dan untuk menentukan seberapa efektif dan efisien perbaikan kebijakan ini dapat diterapkan dalam situasi dunia nyata. Pendekatan ini tidak hanya memperhatikan implementasi kebijakan saat ini, namun juga mempertimbangkan kemungkinan perbaikan kebijakan berdasarkan real-time di lapangan. Pendekatan partisipatif juga merupakan bagian dari metodologi penelitian ini. Melibatkan pemangku kepentingan secara aktif dalam proses penelitian tidak hanya meningkatkan validitas hasil, namun juga memastikan bahwa rekomendasi kebijakan yang dihasilkan mencerminkan kebutuhan dan harapan masyarakat. Oleh karena itu, dengan pendekatan partisipatif ini peneliti akan menjadikan upaya implementasi kebijakan e-Government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Karawang dan lebih dapat diterima oleh seluruh pemangku kepentingan yang terlibat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik berdasarkan kenyataan di lapangan. dan membuat rekomendasi yang lebih relevan. Informan Penelitian.

Informan penelitian ini merupakan bagian integral dalam upaya memahami secara mendalam implementasi kebijakan e-Government untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Karawang. Pertama, informan utama adalah pejabat dan staf di tingkat pemerintah daerah, khususnya Biro Komunikasi dan Informatika dan instansi terkait lainnya. Hal ini memberikan gambaran mengenai kebijakan, program, dan kegiatan yang telah dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan kebijakan tersebut. E-Government sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan publik ketika kebijakan yang ada sudah efektif. Informan juga mencakup para petugas lapangan seperti masyarakat penggunaan aplikasi TANGKAR. SKPD setempat dan juga dari Kominfo itu sendiri untuk terlibat langsung dalam peningkatan mutu pelayanan di kabupaten Karawang. Mereka

memberikan perspektif tentang persepsi, pengalaman, dan kebutuhan mereka terkait upaya peningkatan mutu layanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah Kabupaten Karawang melibatkan masyarakat dalam penelitian ini penting untuk memastikan bahwa rekomendasi kebijakan yang dihasilkan dapat relevan dan dapat diterima oleh masyarakat, serta untuk memahami sejauh mana program-program peningkatan mutu layanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kabupaten Karawang. Dengan melibatkan berbagai kelompok informan ini, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan evaluasi kebijakan yang holistik dan berbasis pada kebutuhan nyata dari masyarakat Kabupaten Karawang.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Kabupaten Karawang

Seiring dengan gencarnya upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan public khususnya di bidang pelayanan E government maka diterbitkan nya peraturan, Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government adalah dasar penting, dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik sebagai pendukung. Hal ini memberikan dorongan dan motivasi yang kuat bagi pemerintah daerah untuk segera merealisasikan pelayanan dengan cepat, murah, mudah dan tanggap.

Kabupaten Karawang dibentuk melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950. Pembentukan ini merupakan bagian dari reorganisasi wilayah Pasundan pasca kemerdekaan, di mana wilayah Karawang dipecah menjadi dua bagian: Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Karawang. Ibu kota Kabupaten Karawang saat ini adalah Karawang Barat.

Pembentukan Kabupaten Karawang merupakan bagian dari proses reorganisasi wilayah Pasundan yang kala itu masih dalam masa transisi pasca kemerdekaan. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 menjadi dasar hukum

resmi untuk pembentukan Kabupaten Karawang. Dengan undang-undang ini, wilayah yang sebelumnya bernama Kabupaten Karawang, kini terpecah menjadi dua kabupaten, yaitu Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Karawang.

Kabupaten Karawang sendiri memiliki sejarah panjang dan beragam, mulai dari masa sebelum kemerdekaan hingga saat ini. Daerah ini dikenal sebagai lumbung padi, dan juga menjadi saksi bisu peristiwa Rengasdengklok yang sangat penting dalam sejarah kemerdekaan Indonesia.

Saat ini, Kabupaten Karawang memiliki 30 kecamatan dan ibu kotanya terletak di Karawang Barat. Hari jadi Kabupaten Karawang diperingati setiap tanggal 14 September, bertepatan dengan tahun 1633.

Kabupaten Karawang, sebagai bagian dari struktur pemerintahan daerah, bertanggung jawab kepada Bupati sebagai kepala daerah. Bupati kemudian bertanggung jawab kepada Menteri Dalam Negeri melalui Gubernur sebagai wakil pemerintah pusat. pertanggungjawaban itu adalah: unsur pelayanan di Kabupaten Karawang Unsur Pelayanan di Kabupaten Karawang : Ini mencakup berbagai dinas, lembaga, dan satuan kerja perangkat daerah (SKPD) yang melaksanakan tugas pelayanan publik di wilayah Karawang, seperti Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, dan sebagainya.

Bupati Karawang : Sebagai kepala daerah, Bupati bertanggung jawab atas penyelenggaraan pemerintahan di Kabupaten Karawang, termasuk mengawasi dan mengkoordinasikan seluruh SKPD.

Menteri Dalam Negeri dan Gubernur : Dalam sistem pemerintahan nasional, Bupati bertanggung jawab kepada Menteri Dalam Negeri melalui Gubernur sebagai wakil pemerintah pusat. Hal ini memastikan bahwa kebijakan dan pelaksanaan pemerintahan di daerah tetap sejalan dengan kebijakan nasional.

Implementasi Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kabupaten Karawang

Menurut Pakar ilmu kebijakan publik Van Meter dan Van Horn tahapan penting dalam siklus kebijakan publik adalah implementasi kebijakan. Implementasi sering dianggap hanya merupakan pelaksanaan dari apa yang telah diputuskan oleh legislatif atau para pengambil keputusan, seolah-olah tahapan ini kurang berpengaruh. Akan tetapi dalam kenyataannya, tahapan implementasi menjadi begitu penting karena suatu kebijakan tidak akan berarti apa-apa jika tidak dapat dilaksanakan dengan baik dan benar. Dengan kata lain implementasi merupakan tahap dimana suatu kebijakan dilaksanakan secara maksimal dan dapat mencapai tujuan kebijakan itu sendiri.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan model implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn sebagai alat untuk menganalisis. Dalam model implementasi Van Meter dan Van Horn ini terdapat enam variabel yang membentuk hubungan antara kebijakan dengan pelaksanaan (performance). Keenam variabel itu terdiri dari dua variabel utama dan empat variabel antara (Winarno, 2002:195). Dua variabel utama tersebut adalah standar dan tujuan kebijakan serta sumber daya. Sedangkan empat variabel lainnya meliputi komunikasi antara badan pelaksana, karakteristik agen pelaksana, kondisi sosial, politik dan ekonomi, dan sikap pelaksana. Berikut adalah hasil pembahasan dari model implementasi ini, Peneliti melakukan penelitian terhadap salah satu instansi yang berkaitan dengan e-government yakni di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Karawang.

Standar dan Tujuan Kebijakan

Pemahaman ini dimaksudkan standar (ukuran-ukuran dasar) dan tujuan kebijakan yang digunakan dalam implementasi Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kabupaten Karawang yang mengarah pada suatu ketepatan tujuan dan sasaran kebijakan. Dimana, menurut Van Meter dan Van Horn, setiap kebijakan publik harus memiliki standar dan tujuan yang harus senantiasa dicantumkan dengan jelas pada setiap program. Karena standar dan tujuan yang jelas akan mempermudah pelaksana untuk melaksanakan

program tersebut. Kegagalan juga sering terjadi apabila standar dan tujuannya tidak jelas (Winarno, 2002: 197-198).

Variabel ukuran dasar dan tujuan ini menurut Van Meter dan Van Horn juga akan berdampak secara tidak langsung pada kecenderungan pelaksana melalui variabel komunikasi antar organisasi dan kegiatan- kegiatan pelaksanaan (Winarno, 2002:119).

Standar dan tujuan kebijakan Kabupaten Karawang dalam Implementasi Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kabupaten Karawang adalah Landasan hukum serta Undang-undang yang dijadikan acuan dalam pengimplemmtasian suatu kebijakan. Hal ini sesuai dengan yang diutarakan Bapak Arief Bijaksana Maryugo, S.IP selaku Kepala Dinas Kependudukan Kabupaten Karawang bahwa :

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2021 tentang Administrasi Kependudukan.
2. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (e-government).
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik juga relevan, karena mengatur tentang penggunaan teknologi informasi dalam transaksi publik, termasuk pelayanan kependudukan.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
5. Perbup Nomor 63 Tahun 2021 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi, dan tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Karawang.

Sumber-Sumber Kebijakan

Keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Manusia merupakan sumber daya yang terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan proses implementasi. Tahap tahap tertentu dari keseluruhan proses

implementasi menuntut adanya sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan pekerjaan yang diisyaratkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan secara apolitik. Tetapi ketika kompetensi dan kapabilitas dari sumber-sumber daya itu nihil, maka kinerja kebijakan publik sangat sulit untuk diharapkan.

Van Meter dan Van Horn dalam Subarsono (2011:100) menyatakan bahwa implementasi kebijakan perlu dukungan sumber daya manusia (human resources) maupun dukungan sumber daya non- manusia (non-human resources). Selain sumber daya manusia, sumber daya lain juga patut untuk diperhitungkan dalam melaksanakan kebijakan e-government pelayanan public, seperti sumber daya finansial dan sumber daya waktu, karena ketika sumber daya manusia yang kompeten dan kapabel telah tersedia, namun tidak didukung dengan sumber daya finansial dan sarana dan prasarana dalam melaksanakan kebijakan, maka akan menjadi persoalan yang pelik untuk merealisasikan apa yang hendak menjadi tujuan kebijakan e-Government dalam pelayanan public misalkan pelayanan Administrasi Kependudukan, terpusat dan terintegrasi untuk mencapai Pelayanan yang tersusun secara elektronik.

Maka dari itu peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Arief selaku Kepala Dinas Kependudukan Kabupaten Karawang terkait dengan kemampuan pegawai yang didasarkan pada keahlian dan tingkat pendidikan, beliau mengatakan bahwa:

“Secara keseluruhan pegawai yang ada di Dinas Kependudukan Kabupaten Karawang sebagian besar berlatar belakang pendidikan sarjana (S1), dan latar belakang pendidikan mereka sudah sesuai dengan apa yang kami butuhkan, sehingga dalam hal kemampuan untuk melaksanakan tugas dan fungsinya sangat dapat diandalkan, karena para pegawai ditempatkan sesuai dengan keahliannya dan disiplin ilmunya. Tetapi yang menjadi masalah adalah Tim Teknis Dinas Kependudukan masih kurang tenaga/aparat yang melakukan penertiban dan pengawasan di lapangan. Dengan

demikian, besar harapan kami mereka dapat mempelihatkan kinerja yang maksimal sesuai dengan tugasnya masing-masing. (wawancara dilaksanakan pada tanggal 11 September 2024 Pukul 13:30).

Berdasarkan jawaban yang disampaikan Bapak Arief di atas, dapat disimpulkan bahwa latar belakang pendidikan dan keahlian sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja pegawai. Dengan demikian, sumber daya manusia dalam implementasi kebijakan maupun dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, disamping harus cukup juga harus memiliki keahlian dan kemampuan untuk melaksanakan tugas dari atasan (pimpinan). Oleh karena itu, sumber daya manusia harus ada ketepatan dan kelayakan antara jumlah staf yang dibutuhkan dan keahlian yang dimiliki sesuai dengan tugas pekerjaan yang ditanganinya.

Berbeda halnya dengan yang dikatakan oleh Heri Nurmawan, ST. sebagai Staf Teknis Bidang Kependudukan Kabupaten Karawang bahwa:

“Kualitas kerja petugas di bidang Kependudukan ini sudah sangat terstruktur. Setiap staf sudah bertanggung jawab atas tugas dan fungsinya. Sehingga secara tidak langsung pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam pelayanan kependudukan dengan menggunakan aplikasi elektronik kependudukan bisa dikatakan sudah baik”. (wawancara dilaksanakan pada tanggal 13 September 2024 Pukul 13.00).

Atas dasar keterangan diatas terdapat pendapat yang berbeda mengenai sumber daya manusia pada Dinas Kependudukan Kabupaten Karawang. Pada dasarnya pelayanan publik yang diberikan oleh petugas Dinas Kependudukan khususnya dalam pengurusan Administrasi Kependudukan berbasis elektronik sejauh ini sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing bidangnya. Sama halnya dengan yang dikatakan oleh Bapak Tony Taufiq selaku masyarakat yang dilayani terkait dengan pengurusan kependudukan sebagai berikut:

“Kualitas kerja petugas di bidang kependudukan ini sudah sangat terstruktur. Setiap staf sudah bertanggung jawab atas tugas dan fungsinya. Sehingga secara tidak langsung pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam bidang pelayanan public misalkan dalam kependudukan bisa dikatakan sudah baik”.walaupun petugas pelayanan itu harus menuntun masyarakat dalam Penyediaan Pusat Data Terpadu: Untuk menyimpan dan mengelola data pemerintah secara terpusat dan terintegrasi. (wawancara dilaksanakan pada tanggal 15 September 2024 Pukul 08:30).

Berbeda dengan hasil pengamatan peneliti, bahwa kebutuhan akan tenaga tim dalam Penyediaan Pusat Data Terpadu: Untuk menyimpan dan mengelola data pemerintah secara terpusat dan terintegrasi. di Kabupaten Karawang jumlahnya masih terbatas, apabila dibandingkan dengan luas wilayah Kabupaten Karawang dan jumlah keberadaan penduduknya yang setiap tahun nya selalu bertambah mengingat dalam kurun lima tahun terakhir Kabupaten Karawang menunjukkan perkembangan yang sangat pesat ditandai dengan semakin maraknya pertumbuhan penduduk baik pertumbuhan penduduk secara local maupun urban Senada dengan apa yang dikemukakan oleh Bapak Arief selaku Kepala Dinas Kependudukan Kabupaten Karawang, terkait dengan sumber daya manusia, bahwa :

“Pada dasarnya sumber daya yang ada di Dinas Kependudukan Kabupaten Karawang sudah memadai, dapat dilihat dari tingkat pendidikan para pegawainya, mayoritas berlatar belakang pendidikan sarjana, jadi apabila dilihat dari segi kuantitas dan kualitas sudah cukup seimbang. Hanya saja yang saya lihat selama ini Tim Teknis Dinas Kependudukan yang merupakan unsur pendukung Bupati dalam bidang Administrasi Kependudukan masih kekurangan tenaga yang melakukan pengawasan dan penertiban dilapangan, karena jumlah aparat yang setiap hari melakukan penertiban tidak sesuai dengan jumlah penduduk di Kabupaten Karawang. (Wawancara dilaksanakan pada tanggal 11 September 2024 Pukul 14:00).

Dengan demikian, sumber daya yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan kebijakan, selain sumber daya manusia adalah sumber daya dana (financial) dan sumber daya peralatan (seperti: komputer dan kelengkapannya, kendaraan operasional untuk tinjau lapangan, ATK dan sarana komunikasi) yang diperlukan untuk membiayai operasionalisasi pelaksanaan kebijakan.

Jadi efektivitas pelaksanaan kebijakan sangat tergantung pada sumber daya aparat yang bertanggung jawab melaksanakan kebijakan. Sekalipun aturan main pelaksanaan kebijakan sudah jelas dan kebijakan telah ditransformasikan dengan tepat, namun manakala sumber daya aparat, financial, sarana dan prasarana terbatas, baik dari jumlah maupun kualitas akan berdampak pada tidak efektifnya kebijakan tersebut.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan e-Government di Kabupaten Karawang sudah menunjukkan perkembangan yang positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, terdapat beberapa tantangan yang harus diatasi, seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi, ketidak seimbangan sumber daya manusia, dan masalah dalam koordinasi antar lembaga. Selain itu, komunikasi yang lebih intensif dan pelatihan yang lebih terstruktur bagi aparatur pemerintah sangat diperlukan untuk memastikan kebijakan e-Government dapat dilaksanakan dengan lebih efektif.

Model Van Meter dan Van Horn serta teori George C. Edward III memberikan gambaran bahwa faktor-faktor seperti sumber daya, komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi sangat mempengaruhi implementasi kebijakan eGovernment. Untuk meningkatkan keberhasilan implementasi e-Government di Kabupaten Karawang, perlu ada perbaikan-perbaikan dalam beberapa hal yaitu: sosialisasi kepada masyarakat, peningkatan keterampilan pegawai, serta penyederhanaan birokrasi yang ada.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi kebijakan eGovernment di Kabupaten Karawang, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk bisa memberikan manfaat dan keberlanjutan kepada masyarakat dengan tujuan meningkatkan efektivitas dan efisien implementasi. Maka saran penulis antara lain perlu ada peningkatan :

1. Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM);
2. Peningkatan Infrastruktur;
3. Regulasi dan Kebijakan;
4. Partisipasi Masyarakat;
5. Pengawasan dan Evaluasi;
6. Transparansi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2006). *Dasar-dasar kebijakan publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Anderson, J. E. (1990). *Public policy making*. Boston: Houghton Mifflin.
- Brynard, P. A. (2005). *Policy implementation: Lessons for service delivery*. Makalah pada 27th AAPM Annual Roundtable Conference, Zambia.
- Danim, S. (2000). *Pengantar studi penelitian kebijakan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Dunn, W. N. (1981). *Public policy analysis: An introduction*. USA: Prentice Hall.
- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2009). *Kebijakan publik berbasis dynamic policy analysis*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dye, T. R. (2005). *Understanding public policy* (11th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Edwards III, G. C. (1980). *Implementing public policy*. Washington, DC: Congressional Quarterly Inc.
- Friedrich, C. J. (1963). *Man and his government*. New York: McGraw-Hill.
- Gaffar, A. (2009). *Politik Indonesia: Transisi menuju demokrasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Goggin, M. L., Bowman, A. O., Lester, J. P., & O'Toole Jr, L. J. (1990). *Implementation: Theory and practice, toward a third generation*. USA: Scott, Foresman and Company.
- Grindle, M. S. (1980). *Politics and policy implementation in the third world*. New Jersey: Princeton University Press.
- Hasibuan, M. S. P. (1996). *Manajemen sumber daya manusia (Dasar, dan kunci keberhasilan)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Idrus, M. (2009). *Metode penelitian ilmu sosial*. Yogyakarta: Erlangga.
- Islamy, M. I. (1997). *Prinsip-prinsip perumusan kebijaksanaan negara*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Jenkins, W. I. (1978). *Policy analysis*. Oxford: Martin Robertson.
- Jones, C. O. (1991). *Pengantar kebijakan publik* (R. Istamto, Penerj.). Jakarta: Rajawali.
- Lasswell, H. D. (1972). *Politics: Who gets what, when, how*. New York: The World Publishing Company.
- Nugroho, R. (2003). *Kebijakan publik: Formulasi, implementasi dan evaluasi*. Jakarta: PT Elek Media Komputindo.
- Prijono, O. S., & Pranaka. (1996). *Pemberdayaan: Konsep, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Center for Strategic and International Studies.
- Purwanto, E. A., & Sulistyastuti, D. R. (2012). *Implementasi kebijakan publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Rusli, B. (2013). *Kebijakan publik: Membangun pelayanan publik yang responsif*. Bandung: Hakim Publishing.
- Subarsono. (2005). *Analisis kebijakan publik*. Yogyakarta: Celeban Timur UH III/54B.
- Sunggono, B. (1994). *Hukum dan kebijakan publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Tachjan. (2006). *Implementasi kebijakan publik*. Bandung: Truen RTH.
- Tahir, A. (2014). *Kebijakan publik dan transparansi penyelenggaraan pemerintah daerah*. Bandung: Alfabeta.
- Tangkilisan, H. (2003). *Implementasi kebijakan publik*. Yogyakarta: Lukman Offset.
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). *The policy implementation process: A conceptual framework*. *Administration and Society*, 6(4), 445–488.
- Warpani, S. (1990). *Merencanakan sistem perangkutan*. Bandung: ITB.
- Wahab, S. A. (2004). *Analisis kebijaksanaan: Dari formulasi ke implementasi kebijakan negara*. Jakarta: PT Bumi Aksara.