

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Cepatnya perkembangan di Indonesia sejak abad ke 20 kota-kota di Indonesia telah mengambil banyak sekali kegiatan dari pedesaan.¹ Pergeseran dari desa ke kota terjadi bersamaan dengan perubahan sosial dalam masyarakat. Dalam lain hal, terjadi bersamaan dengan perubahan sosial dalam masyarakat. Dalam lain hal terjadi pergeseran budaya desa, karena kota-kota di Indonesia banyak terpengaruh budaya modern yang berkembang di dunia

Kota menjadi tempat pusat tumbuhnya dan berkembang ekonomi masyarakat. Masyarakat sendiri sangat berperan penting dalam pertumbuhan ekonomi di suatu kota. Jadi bisa dikatakan kota merupakan sebuah sistem yang tumbuh dan terbuka, baik secara fisik, sosial, dan ekonomi.² Pertumbuhan ekonomi juga dapat diartikan sebagai proses perubahan yang secara berkesinambungan menuju kondisi yang lebih baik dalam kondisi perekonomian suatu kota. Ekonomi suatu negara sendiri dapat dikatakan bertumbuh jika kegiatan ekonomi masyarakatnya berdampak langsung kepada kenaikan produksi barang dan jasanya. Dengan mengetahui tingkat pertumbuhan ekonomi, pemerintah kemudian dapat membuat perencanaan mengenai

¹ Edward L Poelinggomang, *SEJARAH PERKOTAAN Sebuah Tinjauan Historiografis dan Tematis* (Sulawesi Selatan: Lensa budaya, 2017), Hlm. 84.

² *Ibid.*, hlm. 86.

penerimaan negara dan pembangunan kedepannya. Sementara bagi para pelaku sektor usaha, tingkat pertumbuhan ekonomi dapat dijadikan sebagai dasar dalam membuat rencana pengembangan produk serta sumber dayanya.³

Salah satu tindakan pemerintah dalam membantu proses pertumbuhan ekonomi yaitu dengan menyediakan pelayanan publik. Chapman dan Cowdell menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan pelayanan yang dijalankan oleh institusi-institusi publik, yang didirikan dan didanai oleh negara, untuk kepentingan negara.⁴ di Indonesia pelayanan publik telah didefinisikan dan di muat dalam Surat Keputusan Menti Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, dan lebih lanjutnya dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1.

melihat perkembangan masyarakat yang semakin dewasa, birokrasi publik justru harus dapat memberikan pelayanannya yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, adaptif, dan sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri. Pelayanan publik harus dilakukan dengan profesional, yang antara lain dicirikan dengan adanya akuntabilitas dan responsibiltas dari pemberi layanan. Adapun ciri-ciri dari pelayanan publik yang profesional ini adalah Efektif, Sederhana, Transparan, Keterbukaan, Efisiensi, Ketepatan waktu, Responsif ,dan adaptif⁵

³ Apridar, Konvergensi Pertumbuhan Ekonomi,(Bandung: Graha Ilmu, 2019), Hlm. 4.

⁴ Amy Y.S. Rahayu, Pelayanan Publik dan E-Government (Depok PT RajaGrafindo Persada, 2020), hlm. 12.

⁵ Amy Y.S. Rahayu, *Op.Cit.*, hlm. 15.

segala perkembangan zaman pelayanan publik yang ada di Indonesia, pemerintah harus berkembang dan mengikuti zaman dalam memberikan pelayanan, sehingga Presiden saat itu Megawati Soekarnoputri mengeluarkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Dengan adanya Instruksi Presiden ini, segala pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan di Indonesia harus dimanfaatkan sebaik-baiknya sehingga meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan.⁶

keluarnya instruksi presiden tahun 2003 kebijakan publik yang bertujuan membantu penyelesaian masalah dari bertumbuh dan berkembangnya sebuah kota dengan *Smart city*. *Smart city* selalu menjadi bayang – bayang sebagai masa depan pemukiman manusia perkotaan yang didukung dengan teknologi, berkelanjutan, dan layak huni. Salah satu ahli *smart city*, Peter Cohan mencoba membagi *smart city* ke dalam enam indikator utama, yaitu *Smart People*, *Smart Environment*, *Smart Living*, *Smart Mobility*, *Smart Ekonomi*, dan *Smart Governance*⁷

Beberapa inisiatif *smart city* menargetkan pengembangan di teknologi terutama cara pelayanan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, akuntabilitas dan transparansi komunikasi dan transaksi antara warga dan pemerintah. Inisiatif

⁶ Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

⁷ Hendro muliatro, Konsep Smart City (Bandung: Institut Teknologi Bandung, 2015), hlm. 6.

smart city ini digerakan oleh pemerintah agar bertujuan untuk melayani warganya dengan cara yang lebih baik dari sebelumnya. *Smart city* dapat dianggap sebagai kumpulan teknologi seperti teknologi informasi dan komunikasi, infrastruktur, transportasi pintar, dan tata kelola elektronik untuk meningkatkan daya saing dan efisiensi administrasi, serta inklusi sosial. kontribusi untuk *smart city* telah diteliti secara kritis dari berbagai sudut pandang, seperti sains dan teknologi, politik, ekonomi, studi mentalitas pemerintah, dan kritik ideologis. Secara umum, kota pintar menciptakan hubungan antara teknologi dan masyarakat.⁸

Teknologi informasi sangatlah berperan penting terhadap perancangan *smart city*. Kemajuan di bidang teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan kontribusi yang sangat penting dalam meningkatkan efektivitas tata kelola pertumbuhan ekonomi. Pentingnya membangun kota secara berkelanjutan karena meningkatnya secara dramatis pertumbuhan penduduk dan tren urbanisasi. Pertumbuhan penduduk yang terus meningkat ini akan mengakibatkan kebutuhan konsumsi sumber daya yang besar juga pula, yang akan menjadi tantangan kualitas hidup.

Cepatnya perputaran informasi dan kemudahan bagi masyarakat untuk mengaksesnya meningkatkan permintaan akan pemerintahan yang lebih baik. Dalam hal ini, pada akhirnya menyebabkan pemerintahan di seluruh dunia semakin fokus pada penggunaan teknologi dalam pembangunannya. Penerapan

⁸ Hendro muliatro, *Op. Cit.*, hlm. 8.

teknologi di bidang pemerintahan melahirkan konsep yang bernama *electronic government* atau *e-government*.⁹ *E-government* bisa diartikan sebagai penyedia layanan publik dan informasi bagi masyarakatnya oleh sebuah instansi pemerintah lewat satu pintu dalam memberikankan pelayanan secara online untuk menciptakan pelayanan yang transparan, dan sama rata bagi semua kalangan masyarakat. *E-government* dibuat guna untuk membantu dalam pelayanan publik dan penyampaian informasi yang dilakukan pemerintah untuk masyarakat yang bisa tersedia 24 jam dan sangat cepat sehingga tidak perlu lagi masyarakat datang ke kantor – kantor instansi pemerintah dalam mendapatkan pelayanan untuk mengurus sebuah kebutuhan. *E-government* ini sendiri menciptakan efisiensi dan efektivitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat publik sehingga perkembangan dan pertumbuhan suatu kota dalam berjalan lebih cepat guna untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya.

Saat ini perkembangan teknologi internet sudah mencapai perkembangan yang sangat pesat. Aplikasi internet sebelumnya hanya digunakan untuk *e-commerce* dan kemudian berkembang pada lingkungan pemerintahan dengan istilah *e-government*. Pemerintahan pusat dan pemerintahan daerah berlomba – lomba untuk dapat membuat aplikasi *e-government*. pengembangan aplikasi *e-government* pada dasarnya memerlukan modal yang cukup besar, baik itu kesiapan sumber daya finansial, sumber daya manusia seperti aparat pemerintahan dan kesiapan masyarakat. Dibutuhkan kesiapan yang sangat

⁹ Amy Y.S. Rahayu *Op.Cit.*, hlm. 236.

matang untung menghindari kegagalan dalam perkembangan menuju *e-government*.¹⁰

Dikarenakan perkembangan di era saat ini sangat pesat dalam pemanfaatan teknologi dan informasi, maka sudah dipastikan semua organisasi didalam pemerintahan akan terpengaruh oleh perkembangan *e-government*. dalam arti umum, *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi di dalam sistem administrasi pemerintahan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien dan transparan sehingga lebih dimungkinkan untuk dapat memuaskan masyarakat.¹¹

kecenderungan pemakaian teknologi digital dalam masyarakat saat ini tidak dapat dihindari lagi, kosep digital *e-government* ini harus dipersiapkan secara matang, agar dapat menghindari terjadinya kegagalan dan penurunan kinerja layanan. Penggunaan teknologi internet diharapkan dapat menjadi wahana untuk mempercepat pertukaran informasi, menyediakan sarana layanan publik yang memadai dan mempermudah aktivitas interaksi dengan masyarakat, pelaku bisnis, dan tentunya dengan pemerintahan itu sendiri.¹²

segala perkembangan yang terjadi di dalam konsep *e-government* ini bertujuan untuk membantu kesejahteraan masyarakat, dan pertumbuhan ekonomi yang baik guna mendukung segala aspek kehidupan yang layak bagi masyarakat. Fokus utama dari segala pendukung *e-government* adalah ekonomi yang baik

¹⁰ Amy Y.S. Rahayu *Op.Cit.*, hlm. 237.

¹¹ Amy Y.S. Rahayu, *Op.Cit.*, hlm. 236.

¹² Andrew karvonen, *Inside Smart Cities* (New York: Routledge, 2019), hlm. 8.

sehingga terwujudnya pertumbuhan yang baik pula guna menopang perkembangan dalam menuju *e-government*.¹³

Kota Jambi merupakan suatu pusat ibu kota dari Provinsi Jambi menjadikan pusat pemerintahan dan perkembangan serta pembangunan. Kota Jambi sendiri tumbuh dan berkembang menjadi pusat ekonomi Provinsi Jambi. Di kota Jambi sendiri sudah ada beberapa tempat pelayanan publik yang dibuat oleh pemerintahan untuk mengurus kebutuhan masyarakat yang menyangkut pemerintah. Namun dengan meningkatnya populasi penduduk kota Jambi yang menciptakan kebutuhan tenaga lebih, dalam memberikan pelayanan publik oleh pemerintah kota Jambi dan berpontos turunya kualitas dalam memberikan pelayanan publik bagi masyarakat Kota Jambi.

Di Kota Jambi sendiri sudah di masukan kedalam program *smart city*. Banyak sekali perkembangan yang sudah di buat kota Jambi untuk meyujutkan *smart city* ini dari segi infrastruktur, ekonomi mau pun teknologi. Banyak sekali perkembangan yang di buat oleh pemerintah kota Jambi dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat. Dari sekian banyak nya sistem dan aplikasi pelayan masyarakat, saya melihat SIHARKO (Sistem Informasi Harga Sembako Kota Jambi) sebagai salah satu alat pendukung yang sangat berperan penting dalam perkembangan kota Jambi menuju *smart city* berbasis *e-government*.

SIHARKO sendiri Dipublikasikan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Jambi Pada tahun 2022. SIHARKO ini dibuat untuk membantu pemerintah

¹³ *Ibid.*, hlm. 21.

Kota Jambi dalam menyebar luaskan informasi, perkembangan dan harga kebutuhan bahan pokok di Kota Jambi. SIHARKO ini sendiri dituntut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara transparan antara pemerintah dengan masyarakat di bidang harga pangan. Dengan dibuatnya pelayanan berupa SIHARKO di harapkan pemerintah kota Jambi dapat memberikan informasi dengan rata kepada masyarakat kota Jambi melalui satu pintu.

Kota Jambi sendiri juga membuat ladsan hukum guna untuk membantu pembentukan dan pertumbuhan *e-government* yang ada di kota jambi itu sendiri, yang tercantum di Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 1 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan *Smart City*. Pembentukan aplikasi SIHARKO sendiri tidak semata merta di buat untuk kepentingan kota Jambi itu sendiri, pembentukan aplikasi SIHARKO juga berguna untuk mendukung perkembangan Indonesia dalam pengembangan *e-government* dan keterbukaan infromasi yang telah di atur di :

1. Inpres Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*;
2. Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 55 Tahun 2003 tentang Panduan Pembangunan Infrastruktur Portal Pemerintah;
3. Keputusan Menteri Komunikasi dan Infromasi Nomor 57 Tahun 2003 tentang Rencana Induk Pengembangan *e-government* lembaga;
4. Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 41 Tahun 2004 tentang Panduan Standar Mutu, Jangkauan Pelayanan dan Pengembangan Aplikasi *e-government*;

5. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
6. Dan lain sebagainya.

Kota Jambi sendiri memiliki banyak sekali pasar sebagai tempat jual beli sembako bagi masyarakat, Dengan adanya SIHARKO ini pemerintah kota Jambi berharap agar semua informasi harga dan ketersediaan inflasi bahan pokok dapat di akses dengan mudah dan menjadi satu wadah melalui SHARKO ini tanpa harus mencari lagi. Dengan adanya aplikasi SIHARKO ini pemerintah dapat menghemat dalam segi pelayanan dan pemberian informasi terbaru kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat kota Jambi.

Dari berbagai tantangan yang ada dalam membangun *Smart City*, ada masalah yang besar timbul ketika pelayanan ini kurang di gunakan bahkan tidak di mengerti oleh masyarakat. Di butuhkan pengembangan inovasi dan sosialisasi oleh pemerintah dalam memperkenalkan SIHARKO ini. Semakin banyak nya masyarakat tumbuh dan berkembang menciptakan kebutuhan tenaga pelayanan publik yang cukup pula, di harapkan dengan adanya SIHARKO ini dapat membantu pemerintah dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat kota jambi melaluin satu pintu.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Muhammad Zulfadli HM tahun 2019 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makasar, dengan judul Inovasi Pelayanan Berbasis *Smart City* di Kota Makasar. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, Fokus permasalahan penelitian ini adalah

bagaimana layanan *smart city* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar. Tujuan penelitian itu sendiri untuk mengetahui inovasi pelayanan *smart city* di Kota Makasar dan untuk mengetahui upaya meningkatkan inovasi pelayanan *smart city*.

Penelitian ini menyimpulkan *Smart city* merupakan pengembangan dan pengelolaan kota dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk menghubungkan, memonitor dan mengendalikan berbagai sumber daya yang ada di dalam kota dengan lebih efektif dan efisien untuk memaksimalkan pelayanan kepada warganya serta mendukung pembangunan yang berkelanjutan. *Smart city* adalah kota yang bisa mengelola sumber dayanya termasuk sumber daya alam dan manusia, sehingga warganya bisa hidup aman, nyaman, dan berkelanjutan. Teknologi Infomasi dan Komunikasi sangat diperlukan untuk membantu pengelolaan tersebut.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Regita Yessy Nicky Destiana tahun 2018 fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Airlangga, dengan judul Kemajuan Teknologi *E-Commerce* Dan Peran Pemerintah Dalam Ekosistem *E-Commerce* Kota Surabaya. Peneliti menyimpulkan peran pemerintah memiliki keterbatasan ketika peranan ini dihadapkan pada perkembangan yang terjadi teknologi dan informasi saat ini. Yang mana pemerintah keagapan dalam menghadapinya, dan juga dalam memberikan berbagai bentuk kebijakan ataupun peraturan sebagai bentuk payung hukum bagi perubahan zaman ini belum cukup memadai. Seperti halnya pada 1 april 2019 direncanakan akan diberlakukan pengenaan pajak dalam setiap transaksi *e-*

commerce. Namun hal ini urung dilaksanakan karena kedala kurang jelasnya pemberlakuan perpajakan tersebut, dan juga kurangnya peraturan yang mendukung. Pemerintah masih sering berada di belakang garis, yang mana jika diukur dalam hal penyeimbangan diri dengan segala bentuk perubahan ataupun kemajuan teknologi yang terjadi. Adapun peran - peran yang dihadirkan disini berupa penunjang kebutuhan *startup*. Di harapkan pemerintah dapat menciptakan kehidupan bermasyarakat yang adil, makmur , dan stabil. Serta dapat menciptakan ekosistem yang bersaing sehat bagi pada pelaku usaha *e-commerce* khususnya, dan juga nantinya dapat mewujudkan lingkungan bisnis yang lebih konfusif.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Niko Bonar Halomoan Manurung tahun 2020, fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Sumatra Utara medan dengan judul, Analisis Penerapan *E-government* Menuju Asahan *Smart City*. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tujuan dari peneliti untuk menganalisis serta mengetahui penyelenggaraan kelembagaan dalam penerapan *e-government* di lingkungan pemerintahan kabupaten asahan dan mengetahui hal-hal yang menjadi penghambat dalam penerapan *e-government* di lingkungan pemerintahan kabupaten asahan.

Peneliti menyimpulkan Struktur kelembagaan dalam penerapan *e-Government* di Kabupaten Asahan berada pada Dinas Komunikasi dan Informatika. Hal ini dinyatakan dalam Peraturan Bupati Nomor 39 Tahun 2018 tentang Penyelenggaran E-Government di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten

Asahan. Adapun azas dan tujuan di selenggarakannya e-Government di Kabupaten Asahan adalah untuk azas manfaat, keadilan dan pemerataan, kepastian hukum, keamanan serta etika dengan tujuan untuk mewujudkan tata pemerintahan yang bersih, baik, transparan, akuntabel, efektif dan efisien dalam pelayanan publik menuju penyelenggaraan pemerintahan yang smart government dengan prinsip ekonomi biaya ringan.

Dapat dilihat dari uraian penelitian diatas, tentang *smart city* sebelumnya yang sudah pernah dilakukan. Peneliti ingin memposisikan dan memfokuskan secara spesifik bahwa penerapan *smart city* terutama *smart ekonomi* akan menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Dengan demikian penelitian ini dapat membantu pemerintah dalam berfikir, membuat kebijakan dan menentukan arah tujuan sesuai kebutuhan masyarakat. Ada pula judul yang saya pilih dalam penelitian ini adalah **“IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI SISTEM INFORMASI HARGA SEMBAKO UNTUK MENDUKUNG SMART CITY DI KOTA JAMBI”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti memperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tahapan implementasi aplikasi SIHARKO di Kota Jambi?
2. Apakah ada hambatan yang dihadapi dalam proses implementasi aplikasi SIHARKO dalam memberikan pelayanan publik di Kota Jambi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan di atas, ada beberapa yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui implementasi aplikasi SIHARKO dalam memberikan informasi kepada masyarakat Kota Jambi.
2. Untuk mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam proses implementasi aplikasi SIHARKO untuk pelayanan publik di Kota Jambi.

1.4 Manfaat Penelitian

Setelah tercapainya tujuan penelitian di atas, maka diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menghasilkan manfaat berupa:

1. Teoritis
 - a. Diharapkan penelitian ini memberluas ilmu pengetahuan tentang teori dan konsep yang telah kita peroleh dari masa kuliah ini
 - b. Diharapkan menjadi sumbangsih pemikiran ilmiah dalam melengkapi kajian yang berjalan searah
 - c. Diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan mengenai *Smart City*
2. Praktis
 - a. Penelitian ini diharapkan agar menjadi sumber referensi kepada pemerintah provinsi jambi.

- b. Diharapkan juga untuk menjadi informasi bagi masyarakat tentang aplikasi SIHARKO melalui penelitian ini

1.5 Landasan Teori

Implementasi Kebijakan publik

Implementasi kebijakan pada dasarnya adalah cara agar kebijakan dapat mencapai tujuan. Dalam mengimplementasikan kebijakan publik, ada dua langkah, yaitu secara langsung mengimplementasikan dalam bentuk sebuah program atau melalui kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan publik tersebut. Kebijakan merupakan program-program yang kemudian diturunkan menjadi proyek, dan akhirnya berwujud pada kegiatan-kegiatan, baik dilakukan oleh pemerintah maupun masyarakat dengan berkerja sama antara masyarakat dengan pemerintah.

Menurut Thomas Dye kebijakan publik adalah apapun pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan. Konsep yang disebutkan sangatlah luas karena kebijakan publik mencakup sesuatu yang tidak dilakukan pemerintah di samping yang dilakukan pemerintah ketika pemerintah menghadapi suatu masalah publik. Definisi kebijakan publik dari Thomas Dye yaitu kebijakan publik tersebut dibuat oleh pemerintah bukan organisasi swasta, dan kebijakan publik menyangkut pilihan yang harus dilakukan atau tidak dilakukan oleh badan pemerintah¹⁴

¹⁴ Subarsono, Analisis Kebijakan Publik (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005) hlm .2.

Menurut David Easton ketika pemerintah membuat kebijakan publik, pemerintah secara tidak langsung mengalokasikan nilai-nilai kepada masyarakat, karena setiap kebijakan mengandung seperangkat nilai di dalamnya. Dan menurut Harold Laswell dan Abraham Kaplan berpendapat bahwa kebijakan publik hendaknya berisi tujuan, nilai-nilai, dan praktik-praktik sosial yang ada di dalam masyarakat. Ini menjelaskan bahwa kebijakan publik tidak boleh bertentangan dengan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat. Sebaliknya jika kebijakan publik tersebut dibuat bertentangan dengan nilai-nilai yang ada di masyarakat, maka kebijakan tersebut akan mendapat penolakan ketika diimplementasikan. Maka dari itu kebijakan publik harus mengakomodasi nilai-nilai yang sudah hidup di masyarakat dan berkembang di masyarakat.¹⁵

Ada berbagai pandangan tentang implementasi kebijakan salah satunya Menurut pandangan Edward III implementasi dipengaruhi empat aspek yaitu:¹⁶

1. Komunikasi

Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran, sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran. Menurut Edward III komunikasi kebijakan memiliki beberapa dimensi, antara lain:

¹⁵ Subarsono, *Op.Cit.*, hlm. 3

¹⁶ *Ibid.*, hlm. 90.

A. dimensi transmisi membutuhkan komunikasi yang efektif dan luas, tidak hanya antara pelaksana kebijakan, tetapi juga kepada kelompok sasaran kebijakan dan pihak-pihak lain yang memiliki kepentingan terkait. Komunikasi yang baik dan inklusif akan memastikan bahwa semua pihak terlibat memahami dan mendapatkan informasi yang diperlukan terkait kebijakan tersebut.

B. dimensi kejelasan sangat penting dalam menyampaikan kebijakan kepada pelaksana, kelompok sasaran, dan pihak lain yang berkepentingan. Kebijakan harus disampaikan dengan jelas, sehingga semua pihak dapat memahami maksud, tujuan, sasaran, dan substansi dari kebijakan publik tersebut. Dengan pemahaman yang jelas, setiap pihak akan tahu apa yang harus dipersiapkan dan dilaksanakan untuk mencapai keberhasilan kebijakan dengan efektif dan efisien.

C. dimensi konsistensi menjadi kunci penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Kebijakan yang diambil harus konsisten dan tidak bertentangan, sehingga tidak menimbulkan kebingungan bagi pelaksana kebijakan, kelompok sasaran, dan pihak-pihak yang berkepentingan. Konsistensi dalam kebijakan akan menciptakan kepastian dan kepercayaan terhadap pelaksanaan kebijakan tersebut.

2. Sumberdaya

Walaupun isi kebijakan sudah di komunikasikan secara jelas dan konsisten, apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumberdaya tersebut dapat berwujud

sumberdaya manusia, dan sumberdaya finansial. Sumberdaya merupakan faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif.

Edward III mengemukakan bahwa faktor sumber daya memainkan peran penting dalam implementasi kebijakan. Menurut Edward III, sumber daya ini mencakup sumber daya manusia, sumber daya anggaran, sumber daya peralatan, dan sumber daya kewenangan.

A. sumber daya manusia dianggap sebagai salah satu variabel kunci yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Edward III menyatakan bahwa "mungkin sumber daya yang paling penting dalam melaksanakan kebijakan adalah staf". Ia menegaskan bahwa tidak peduli se jelas dan sekonsekuen apa perintah pelaksanaan kebijakan tersebut, jika personel yang bertanggung jawab dalam menjalankannya tidak memiliki sumber daya yang cukup untuk melaksanakan tugas dengan efektif, implementasi kebijakan tidak akan berhasil.

B. sumber daya anggaran juga memiliki peran yang signifikan dalam implementasi kebijakan. Edward III menyatakan bahwa "keterbatasan anggaran dan penolakan masyarakat membatasi perolehan fasilitas yang memadai. Hal ini pada gilirannya membatasi kualitas layanan yang dapat diberikan oleh pelaksana kepada masyarakat". Menurutnya, terbatasnya anggaran yang tersedia menyebabkan kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan kepada masyarakat juga terbatas. Studi tentang pembangunan kota baru juga menunjukkan bahwa keterbatasan insentif federal menjadi penyebab utama kegagalan program. Oleh karena itu, terbatasnya sumber

daya anggaran dapat berdampak negatif pada keberhasilan pelaksanaan kebijakan dan juga dapat mempengaruhi disposisi pelaku kebijakan.

C. sumber daya peralatan juga merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Edward III menjelaskan bahwa sumber daya peralatan, seperti gedung, tanah, dan fasilitas lainnya, merupakan sarana yang digunakan untuk mengoperasikan kebijakan yang telah ditetapkan. Menurutnya, seorang pelaksana kebijakan mungkin memiliki staf yang cukup, pemahaman yang baik tentang tugas yang harus dilakukan, dan kewenangan yang memadai, tetapi tanpa adanya bangunan, peralatan, persediaan, dan ruang hijau yang diperlukan, implementasi kebijakan tidak akan berhasil.

D. sumber daya kewenangan juga memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan implementasi kebijakan. Edward III menyatakan bahwa keberadaan kewenangan yang cukup bagi suatu lembaga akan mempengaruhi kemampuan lembaga tersebut dalam melaksanakan kebijakan. Kewenangan ini menjadi penting saat lembaga tersebut menghadapi masalah dan memerlukan pengambilan keputusan yang cepat. Oleh karena itu, pelaku kebijakan harus diberi wewenang yang memadai untuk dapat membuat keputusan secara mandiri dalam melaksanakan kebijakan yang menjadi tanggung jawabnya.

Dengan memperhatikan faktor-faktor sumber daya yang telah disebutkan di atas, penting bagi pemerintah dan institusi terkait di Kota Jambi untuk memperhatikan aspek sumber daya dalam merencanakan dan melaksanakan

kebijakan publik, seperti implementasi aplikasi SIHARKO. Memastikan ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas, alokasi anggaran yang memadai, fasilitas yang memadai, serta kewenangan yang memadai bagi pelaku kebijakan akan meningkatkan peluang keberhasilan dalam implementasi kebijakan tersebut. Dalam konteks pengembangan smart city, pemanfaatan sumber daya dengan baik akan mendukung upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, efektivitas kebijakan, dan kepuasan masyarakat di Kota Jambi.

3. Disposisi

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, dan sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.

Disposisi, menurut Edward III, dapat diartikan sebagai kemauan, keinginan, dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan dengan sungguh-sungguh, sehingga tujuan kebijakan dapat tercapai. Edward III juga menekankan bahwa implementasi kebijakan akan berhasil secara efektif dan efisien jika para pelaksana tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan dan memiliki keterampilan untuk melaksanakan kebijakan, tetapi juga memiliki kemauan yang kuat untuk melaksanakannya. Dalam konteks implementasi

kebijakan, faktor-faktor yang menjadi perhatian Edward III terkait disposisi meliputi:

A. Pengangkatan birokrasi: Disposisi atau sikap para pelaksana kebijakan dapat menjadi hambatan nyata dalam implementasi kebijakan jika personel yang ada tidak melaksanakan kebijakan sesuai dengan yang diinginkan oleh pejabat yang lebih tinggi. Oleh karena itu, proses pengangkatan dan pemilihan personel pelaksana kebijakan harus mempertimbangkan orang-orang yang memiliki dedikasi terhadap kebijakan yang telah ditetapkan, terutama dalam memenuhi kepentingan masyarakat.

B. Insentif: Insentif merupakan salah satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah sikap para pelaku kebijakan dengan memanipulasi insentif. Mengingat manusia pada dasarnya bergerak berdasarkan kepentingan diri sendiri, manipulasi insentif oleh pembuat kebijakan dapat mempengaruhi tindakan para pelaku kebijakan. Dengan memberikan insentif yang sesuai, seperti keuntungan tambahan atau biaya tertentu, dapat menjadi pendorong yang mendorong para pelaku untuk melaksanakan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk memenuhi kepentingan pribadi atau organisasi.

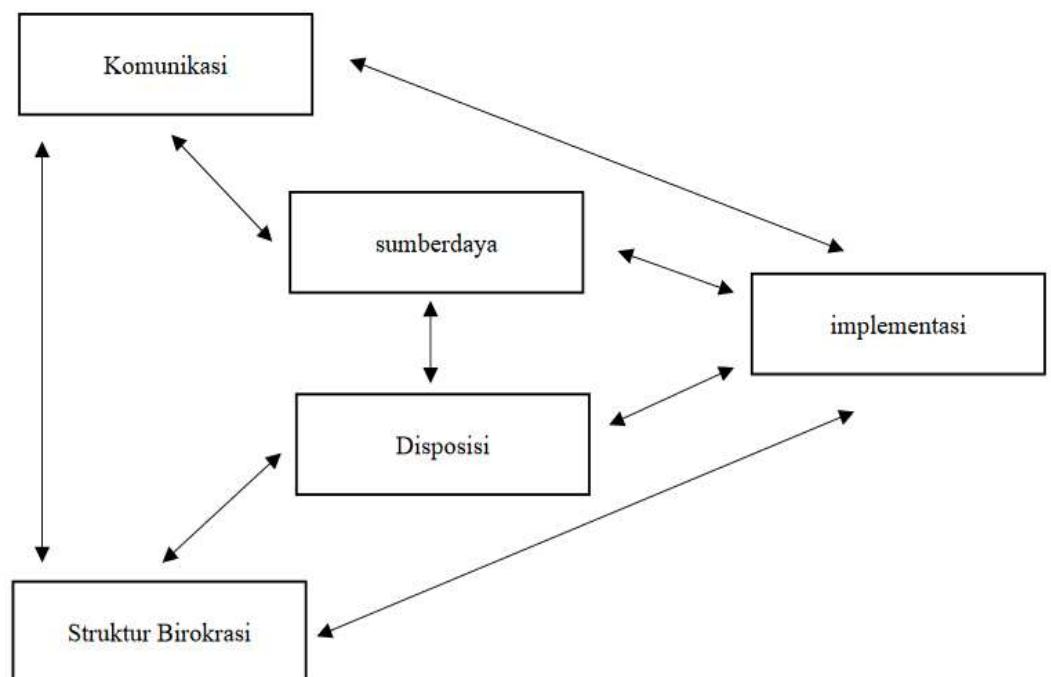
Dengan memperhatikan faktor disposisi tersebut, penting bagi pemerintah dan pembuat kebijakan di Kota Jambi untuk memastikan bahwa para pelaksana kebijakan memiliki kemauan dan motivasi yang kuat untuk melaksanakan kebijakan dengan sungguh-sungguh. Selain itu, penerapan

insentif yang tepat juga dapat menjadi strategi untuk meningkatkan disposisi positif dalam implementasi kebijakan, sehingga tujuan kebijakan dapat tercapai dengan lebih efektif dan efisien.

4. Struktur Birokrasi

Table : 1.1

Faktor Penentu Implementasi Menurut Edward III



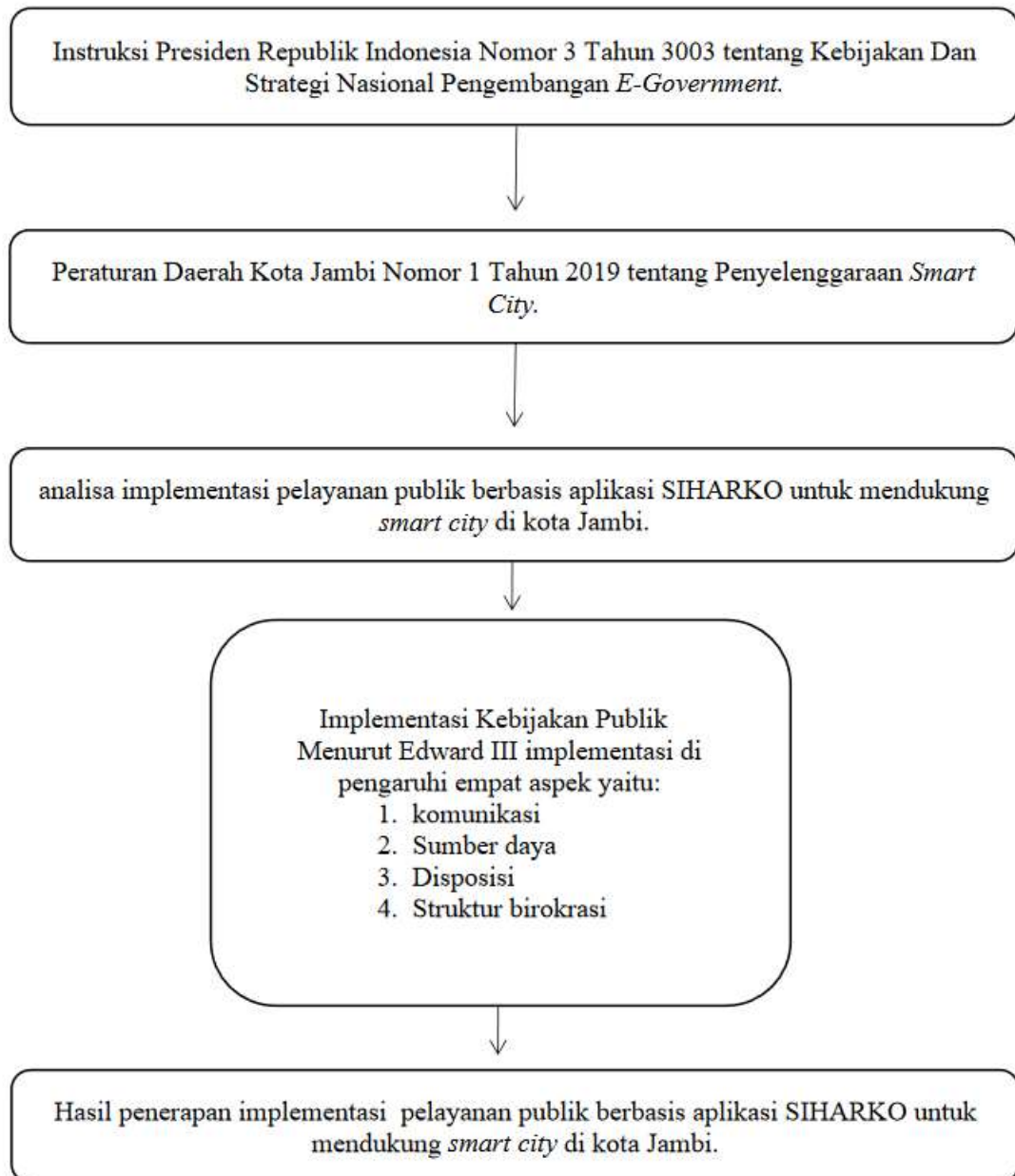
Sumber : Edward III 1980:148

Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah *Standard Operating Procedure* (SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor

dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks. Ini akan menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel. kejelasan dan kesesuaian SOP, baik dalam mekanisme, sistem, dan prosedur pelaksanaan kebijakan, maupun dalam pembagian tugas, fungsi, kewenangan, dan tanggung jawab antara pelaku kebijakan, serta ketidarsejajaran hubungan antara organisasi pelaksana, ikut berperan dalam menentukan keberhasilan implementasi kebijakan.

1.6 Kerangka Fikir

Table 1.2
Kerangka Fikir



1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Jenis Penelitian

Untuk membantu penulis menyelesaikan jawaban dari permasalahan diatas Peneliti menggunakan metode penelitian secara kualitatif yang menghasilkan data tertulis maupun berupa kata – kata lisan atau tingkah laku yang di lihat dan di amatin dari orang yang diteliti.¹⁷ menurut Bogdan dan Taylor didalam bukunya Rachmat Trijono Metodologi Penelitian Kuantitatif, adalah salah satu proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Melalui penelitian kualitatif, peneliti dapat mengenali subjek dan merasakan apa yang mereka alami dalam kehidupan sehari-hari.¹⁸

Penelitian ini penyajiannya di lakukan dengan cara meneliti secara apa adanya di lapangan dengan pernyataan yang kualitatif bersifat menyeluruh, dinamis, dan tidak mengeneralisasi. Hal ini diupayakan untuk bertujuan membantu peneliti dalam menulis hasil penelitian ini.

1.7.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan berada di Kota Jambi. Lokasi ini digunakan karena menjadi tempat tujuan dari aplikasi SIHARKO dalam memberikan informasi secara transparan kepada masyarakat tentang harga sembako dan

¹⁷ Hardiyansyah, *Op.Cit.*, hlm 193

¹⁸ Rachamat Trijono, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Jakarta: papas sinar sinanti, 2015). hlm. 17

DISPERINDAG (Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jambi) sebagai pengelola dalam memberikan informasi tersebut.

1.7.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan pada rumusan permasalahan, yang telah di bahas mengenai implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi SIHARKO di Kota Jambi, penulis memberikan batasan masalah dalam pembahasan yang berfokus pada bentuk implementasi dan mekanisme pemberian informasi harga sembako kepada masyarakat kota jambi, agar konsep pembahasan lebih terarah dan tidak terjadi perluasan pokok pembahasan.

1.7.4 Sumber Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua jenis cara dalam mengumpulkan sumber data yang dibutuhkan yaitu:

Data Primer

Data Primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, dengan diberikan secara langsung kepada peneliti.¹⁹ informasi yang di dapat secara langsung akan dilakukan dengan observasi dan wawancara.

¹⁹ Jonathan Sarwono, Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, (yogyakarta: graha ilmu, 2013) hlm. 209.

Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang diperlukan dalam penelitian untuk melengkapi informasi dari data primer. Data skunder merupakan cara mendapatkan informasi secara tidak langsung diberikan seperti melalui dokumen.²⁰ Data sekunder diperoleh dari memanfaatkan literatur seperti buku, jurnal, website, foto, vidio atau pun yang berkaitan dengan penelitian.

1.7.5 Teknik Penentuan Informan

Dalam penelitian kualitatif ini perlu di lakukan pengambilan berubah sampel sumber data berupa seorang informan yang berkaitan dengan penelitian ini. adapun teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sample didasarkan atas tujuan tertentu. Artinya menentukan informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian. Peneliti juga kemungkinan menggunakan teknik *snowball sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dari yang awal jumlahnya sedikit menjadi banyak sesuai kebutuhan peneliti.

Adapun Dibutuhkan informan yang mengerti dan memahami objek penelitian yang sedang diteliti saat ini, oleh karena itu peneliti menentukan beberapa informan sebagai berikut:

1. Perwakilan DISPERINDAG (Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jambi) sebagai pengelola SIHARKO.

²⁰ *Ibid.*, hlm. 210

2. Pedagang Kota Jambi.

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Salah satu komponen yang penting dalam penelitian adalah proses peneliti dalam pengumpulan data, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang alamiah, sumber data primer, dan metode pengumpulan data lebih banyak pada wawancara mendalam dan dokumentasi. Adapun langkah-langkah yang diambil peneliti untuk melengkapi data yang dibutuhkan dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Teknik Wawancara.

Teknik Wawancara adalah tanya jawab peneliti dengan narasumber atau orang yang diwawancarai dari dua pihak atau lebih, Tanya jawab antara pewawancara dan narasumber ini bertujuan untuk mendapatkan sebuah informasi, pendapat, data, dan keterangan.²¹ Penentuan informan pada penelitian ini dilakukan dengan teknik purposive sampling dimana pemilihan informan dipilih secara sengaja berdasarkan kriteria yang telah ditentukan dan ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian.

2. Teknik observasi.

Teknik observasi erat berkaitan dengan objek dan fenomena baik faktor penyebab dan dampak secara luas. Orang-orang yang melakukan observasi

²¹ Sugiyono, metode penelitian kuantitatif, kualitatif (bandung: alfabeta, 2013), hlm 186

mendapat sebutan pengamat. Pengertian observasi secara umum adalah kegiatan pengamatan pada sebuah objek secara langsung, online dan detail untuk mendapatkan informasi yang benar terkait objek tersebut. Pengujian yang diteliti dan diamati bertujuan untuk mengumpulkan data atau penilaian.²²

3. Teknik Dokumentasi.

Teknik Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya dari seseorang. Teknik dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.²³

1.7.7 Teknik Analisa Data

Menurut Bogdan analisan data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan dapat diinformasikan ke orang lain, dengan cara mengorganisasikan data, menjabarkan ke dalam unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, dan memilih mana yang penting dan yang akan di pelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat dibagikan ke orang lain.²⁴ Secara garis besar cara yang digunakan dalam menganalisis data penelitian ini adalah:

²² *Ibid.*, hlm. 282

²³ Sugiyono, *Op.Cit.*, hlm 231

²⁴ Sugiyono, *Op.Cit.*, hlm 246

Reduksi Data

Merupakan aktivitas merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal yang penting dan dicari tema dan polanya, dengan demikian data yang tereduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah penelitian untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

Penyajian Data

Penyajian data yaitu menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan dari sekumpulan informasi yang telah disusun. Penyajian data dapat dilakukan dengan membuat uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya, yang berkaitan dengan hal tersebut agar mudah dipahami apa yang terjadi dan apa yang harus dilakukan.

Verifikasi atau Penyimpulan Data

Menarik kesimpulan yaitu dengan melakukan verifikasi secara terus menerus selama penelitian berlangsung, yaitu sejak awal penelitian dan selama proses pengumpulan data yang didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

1.7.8 Keabsahan Data

Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dengan sumber data yang

telah ada. Peneliti mengumpulkan data yang secara sekaligus menguji kredibilitas data tersebut dengan mengecek sumber data tersebut. Terdapat empat tipe triangulasi, yaitu:²⁵

1. Triangulasi data, yaitu penggunaan beragam sumber data dalam suatu penelitian.
2. Triangulasi peneliti, yaitu menggunakan beberapa penelitian yang berbeda disiplin ilmunya dalam suatu penelitian.
3. Triangulasi teori, yaitu penggunaan sejumlah perspektif dalam menafsir satu set data.
4. Triangulasi teknik metodologis, yaitu penggunaan sejumlah perspektif dalam menafsir satu set data.

²⁵ Sugiyono, *Op.Cit.*, hlm 241