

**ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DALAM LAYANAN  
PENDIDIKAN BERBASIS E-GOVERNMENT DI DINAS PENDIDIKAN  
DAN KEBUDAYAAN PROVINSI JAWA TENGAH**

**Ismira Wijayanti Sutopo**

**Email: [ismirawijayanti15@gmail.com](mailto:ismirawijayanti15@gmail.com)**

**Wijayanto, S.IP., M.Si., Ph.D**

**Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin**

**Departemen Politik dan Pemerintahan**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**

**Website: <https://fisip.undip.ac.id/> - Email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan e-Government di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah. Sebagai metode, penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Temuan yang diperoleh oleh peneliti dalam penelitian ini adalah Disdikbud Jawa Tengah belum memiliki SOP yang secara khusus membahas mengenai implementasi e-Government. Ketidadaan SOP ini sangat berpengaruh dalam setiap aspek lainnya dan menyebabkan hambatan khususnya di aspek struktur birokrasi. Disdikbud Jawa Tengah juga masih mengalami hambatan lain seperti kurangnya jumlah dan kualitas sumber daya manusia dan kurangnya anggaran dana dalam menyediakan fasilitas yang baik. Secara keseluruhan, implementasi kebijakan e-Government di instansi tersebut belum berhasil dan masih terdapat banyak hambatan-hambatan yang menyertai.

**Kata kunci:** Implementasi, e-Government, Layanan Pendidikan.

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the implementation of e-Government policy in the Education and Culture Office of Central Java Province. As a method, this study uses a qualitative descriptive. The findings obtained by researchers in this study are that the Central Java Education and Culture Office does not yet have an SOP that specifically addresses the implementation of e-Government. The absence of this SOP is very influential in every other aspect and causes*

*obstacles, especially in a bureaucratic structure. The Central Java Education and Culture Office is also experiencing other obstacles as a lack of the number and quality of human resources and a lack of budgetary funds to improve facilities. Overall, the implementation of e-Government policies in these agencies has not been successful. There are still many accompanying obstacles.*

**Keywords:** *Implementation, e-Government, Education Services.*

## **A. PENDAHULUAN**

Istilah e-Government mengacu kepada pemerintahan elektronik, dimana pemerintah memanfaatkan kemajuan teknologi dan informasi berbasis elektronik untuk melaksanakan sekaligus meningkatkan pelayanan publik bagi setiap masyarakat di negaranya. Menurut UNDP dalam buku Indrajit (2016, p. 4) menyatakan bahwa *“E-government is the application of Information and Communication Technology (ICT) by government agencies”*. Pengertian dari e-Government lainnya juga diungkapkan oleh Bank Dunia dalam buku Indrajit (2016, p. 4) yaitu *“E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government”*. Berdasarkan kedua pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa e-Government adalah suatu produk kebijakan dari hasil kemajuan teknologi dan informasi yang diimplementasikan oleh

pemerintah untuk bisa menyalurkan informasi secara luas kepada masyarakat, swasta, maupun stakeholder lainnya di dalam penyelenggaraan pemerintahan dan mewujudkan pemerintahan yang efisien serta efektif. Praktik e-Government akan memberikan bentuk interaksi dan jaringan kerja yang luas ke berbagai pihak untuk menciptakan artikulasi *governance* yang berkesinambungan (Zulhakim, 2012).

Implementasi kebijakan merupakan salah satu bagian dari rangkaian proses pembuatan kebijakan (Yuliah, 2020). Dalam mengimplementasikan e-Government, Pemerintah Indonesia sudah mengeluarkan Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government serta diikuti oleh Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan e-Government dari Kementerian Kominfo (Indrayani, 2020). Peraturan tersebut merupakan bentuk manifestasi keseriusan pemerintah dalam menjalankan pemerintahan berbasis teknologi informasi

(Yunita & Aprianto, 2018). Dengan berlakunya peraturan tersebut, pemerintah daerah memiliki pedoman dalam menerapkan e-Government di daerahnya masing-masing. Penerapan e-Government menghadirkan manajemen pengelolaan informasi yang terintegrasi sehingga dapat meningkatkan akuntabilitas dari penyelenggaraan pemerintah. Salah satu program kebijakan yang bisa dilaksanakan oleh pemerintah daerah guna menerapkan e-Government adalah website. Website merupakan produk e-Government yang bisa digunakan sebagai media untuk menyediakan pelayanan publik bagi masyarakat serta meningkatkan kesempatan masyarakat untuk memberikan umpan balik kepada pemerintah (Yunita & Aprianto, 2018). Menurut kutipan dari penelitian Yunita dan Aprianto (2018, p. 330), website dapat digunakan sebagai alat utama untuk mengevaluasi, memahami, dan menganalisis status terkini dari pelaksanaan e-Government. Sehingga menganalisis penerapan sebuah website sama artinya dengan melihat sejauh mana penerapan e-Government dilaksanakan pada sebuah instansi.

Pemerintah daerah yang tertarik dalam penerapan kebijakan e-Government adalah Provinsi Jateng melalui Peraturan Gubernur Jawa Tengah No. 45 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan

Gubernur Jawa Tengah No. 15 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi dan Komunikasi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Penerapan e-Government di Jateng tentunya didukung oleh setiap Organisasi Perangkat Daerah di wilayah tersebut. Instansi yang ikut serta dalam menerapkan e-Government adalah Disdikbud Jawa Tengah. Instansi yang bergerak dalam penyediaan pelayanan publik di bidang pendidikan dan kebudayaan tersebut menerapkan e-Government melalui situs website resmi yaitu website Disdikbud ([pdkjateng.go.id](http://pdkjateng.go.id)). Laman tersebut memuat banyak informasi dan pelayanan publik seperti profil Disdikbud Jawa Tengah, pelayanan PPID, informasi terkait berita, website pendidikan SIADIK, pelayanan PPDB, pelayanan LapoGub, pelayanan BOS, informasi cabang Dinas Pendidikan, informasi mengenai UPT, informasi mengenai regulasi, dan pelayanan MONIKA. Instansi pendidikan adalah tempat krusial dalam penerapan sistem manajemen informasi berbasis *high technology* yang memiliki peluang untuk terjadinya peningkatan dan penyederhanaan layanan informasi serta pengembangan proses layanan informasi pendidikan yang lebih maju (Legi, Rawis, Simanjuntak, & Oentoe, 2020). Implementasi e-Government di organisasi tersebut sudah dilaksanakan melalui berbagai macam bentuk pelayanan mulai

dari pengenalan struktur organisasi sampai kepada penyediaan layanan bagi instansi pendidikan. Akan tetapi, penerapan e-Government di organisasi tersebut masih ditemui banyak permasalahan dan kendala (Puspa & Hariani, 2017).

Disdikbud Jawa Tengah juga membuka layanan informasi berbasis online dalam bidang pendidikan seperti adanya akun media sosial Twitter (@pdkjateng), media sosial Instagram (@pdkjateng), dan kanal pengaduan melalui laporgub (<https://laporgub.jatengprov.go.id/>). Dalam

## **B. PEMBAHASAN**

### **Aspek Komunikasi**

Komunikasi merupakan aspek yang dapat menentukan keberhasilan tujuan dari penerapan kebijakan, dimana implementasi yang berhasil terjadi ketika para aktor yang terlibat sudah dapat memahami tentang apa yang mereka kerjakan (Hidayat, 2020). Setiap keputusan yang ada didalam implementasi kebijakan harus didasarkan atas interaksi dari setiap aktor yang terlibat sehingga aspek komunikasi bisa terwujud. Menurut hasil wawancara dengan Ulfah Olivia Madiana selaku Fungsional Pranata Humas, Subag Umum Kepegawaian dan Anggota Tim PPID Disdikbud, fakta-fakta

implementasi e-Government di bidang pendidikan, Disdikbud Jawa Tengah masih mengalami banyak hambatan yang signifikan<sup>1</sup>. Contohnya, masih kurangnya SDM yang memadai, terbatasnya sarana prasarana, serta belum adanya SOP yang jelas sehingga implementasi kebijakan belum maksimal. Penelitian ini melakukan analisis terhadap penerapan website tersebut, melihat sejauh mana penerapan e-Government yang sudah dijalankan oleh instansi tersebut, dan menganalisis eksistensi media sosial Disdikbud dalam mendukung implementasi kebijakan e-Government di instansi ini.

tentang implementasi kebijakan dalam layanan pendidikan berbasis e-Government di Disdikbud Jawa Tengah dari aspek komunikasi, adalah:

- a) Implementasi e-Government Disdikbud Jawa Tengah dilaksanakan oleh dua aktor utama yaitu masyarakat dan instansi itu sendiri. Disdikbud Jawa Tengah selaku pelaksana kebijakan memiliki peran untuk bisa memberikan berbagai macam informasi dan layanan publik khususnya di bidang pendidikan berbasis elektronik kepada masyarakat sedangkan masyarakat

---

<sup>1</sup>Ulfah Olivia Madiana selaku Fungsional Pranata Humas Subbag Umum dan Kepegawaian.

bisa menggunakan layanan tersebut untuk berkomunikasi dengan instansi tersebut.

- b) Disdikbud Jateng membuat akun media sosial dan website sehingga masyarakat bisa menyampaikan aspirasinya yaitu email Disdikbud ([disdikbud@jatengprov.go.id](mailto:disdikbud@jatengprov.go.id)), Twitter (@pdkjateng), Instagram (@pdkjateng), dan laporgub (<https://laporgub.jatengprov.go.id/>).
- c) Adanya rapat internal secara rutin dan pengadaan bimbingan teknis dalam beberapa bulan sekali tentang keterbukaan informasi publik.
- d) Tim PPID menyelenggarakan evaluasi secara rutin baik evaluasi tahunan, evaluasi bulanan, dan evaluasi setelah selesai sebuah kegiatan. Pada kegiatan ini, anggota Tim PPID saling memberikan saran dan kritik terkait pelaksanaan e-Government.

Berdasarkan fakta-fakta diatas, peneliti menganalisis hasil temuan menggunakan tiga sub indikator komunikasi dari teori implementasi kebijakan George C. Edwards III dan menghasilkan analisis temuan, sebagai berikut:

a) Transmisi

Pelaksana kebijakan ini adalah Tim PPID/ Tim Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi melalui SK Kepala Dinas Disdikbud Jawa Tengah tentang Pembentukan Tim PPID Tahun 2021. Adanya surat keputusan tersebut

menyatakan bahwa terdapat suatu perintah dari Kepala Dinas kepada anggota Tim PPID untuk salah satu tugasnya adalah melaksanakan layanan informasi berbasis elektronik. Tim PPID juga sudah cukup menyadari tugas dan tanggung jawabnya secara umum dalam implementasi kebijakan ini, dimana e-Government dilaksanakan melalui pengadaan website serta berbagai macam media sosial yang terdiri atas Instagram, Twitter, dan Youtube. Instansi ini juga menyediakan sarana komunikasi dengan masyarakat melalui pengadaan call center di setiap unit kerja. Pengadaan berbagai macam sarana komunikasi tersebut dimaksudkan untuk memudahkan interaksi antara Disdikbud Jawa Tengah dengan masyarakat.

b) Kejelasan

Sebuah kebijakan juga harus dikomunikasikan secara tepat, akurat, dan konsisten (Hidayat, 2020). Kejelasan dalam bentuk petunjuk pelaksanaan belum terwujud dalam implementasi e-Government di instansi ini mengingat belum terbitnya SOP yang secara khusus mengatur tentang implementasi e-Government. Belum tersedianya SOP ini tentunya berpengaruh dalam sub-indikator ini.

c) Konsisten

Perintah pelaksanaan kebijakan harus disampaikan secara konsisten dan jelas. Sub-indikator ini tercermin melalui adanya rapat rutin seminggu sekali setelah apel pagi hari Senin. Selain itu, terdapat evaluasi rutin yang bertujuan untuk melihat kembali pelaksanaan kebijakan dalam kurun waktu tertentu, menemukan solusi untuk masalah yang masih terjadi, menemukan gagasan-gagasan baru untuk meningkatkan implementasi kebijakan e-Government, dan lainnya. Akan tetapi, konsisten kurang tercermin apabila instansi ini tidak memiliki SOP yang secara khusus mengatur tentang e-Government. SOP atau Standar Operasional Prosedur merupakan salah satu bentuk konsisten sebuah instansi untuk bisa mengimplementasikan sebuah kebijakan. Hal tersebut dikarenakan SOP adalah sebuah pedoman yang mengatur tentang implementasi kebijakan dan tidak adanya pedoman tersebut maka

### **Aspek Sumber Daya**

Setiap penerapan kebijakan tentunya membutuhkan *support* sumber daya yang memadai. Pegawai merupakan sumber daya utama dalam penerapan kebijakan atau yang disebut dengan sumber daya manusia (SDM) (Hidayat, 2020). Disdikbud Jawa Tengah menyadari bahwa SDM menjadi bagian yang tidak bisa dipisahkan dalam mewujudkan keberhasilan kebijakan e-Government.

implementasi kebijakan tidak memiliki arah yang pasti dan kurang konsisten.

Hambatan yang dialami oleh Disdikbud Jawa Tengah dalam aspek komunikasi yaitu masih adanya SDM/ sumber daya manusia yang belum cukup berkualifikasi dalam aspek komunikasi. Di sisi lain, hambatan yang dialami oleh masyarakat adalah adanya kesenjangan pengetahuan mengenai dunia digital dalam mengakses internet dan informasi yang disampaikan oleh Disdikbud. Dengan demikian, implementasi e-Government di Disdikbud Jawa Tengah dalam aspek komunikasi masih kurang memadai dalam sub-indikator kejelasan dan konsisten. Maka, instansi ini perlu untuk mengevaluasi implementasi kebijakan mereka agar menjadi lebih baik dan mengalami peningkatan.

Menurut hasil wawancara, Disdikbud Jawa Tengah memiliki kriteria tertentu ketika merekrut SDM yang terlibat dalam penerapan kebijakan e-Government, yaitu:

- a) Pegawai yang terlibat harus memiliki keterampilan pengoperasian TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi).

b) Pegawai yang terlibat mempunyai *background* yang sejalan dengan kebijakan berbasis elektronik ini.

Fakta lainnya adalah Disdikbud Jateng juga mengadakan pelatihan yang harus diikuti oleh setiap Tim PPID. Instansi ini mengharapkan adanya peningkatan kualitas SDM sehingga akan berbanding lurus dengan peningkatan implementasi kebijakan e-Government ke level yang lebih unggul. Bimbingan teknis biasanya dilaksanakan melalui tiga tahapan, yaitu:

a) Bimbingan teknis I mengenai pelatihan keterbukaan informasi publik dan pelatihan pembuatan website.

b) Bimbingan teknis II mengenai pelatihan desain dan konten media sosial Instagram/ Twitter menggunakan aplikasi Canva.

c) Bimbingan teknis III mengenai pelatihan penyusunan berita online dan pelatihan editing video menggunakan aplikasi Adobe Premier Pro.

Disdikbud Jawa Tengah dalam mengimplementasikan kebijakan ini juga melakukan pembagian tugas dan fungsi Tim PPID. Pembagian tugas anggota Tim PPID meliputi penanggung jawab desain dan konten Instagram/ Twitter, penanggung jawab berita dan substansi website, penanggung jawab aduan yang masuk melalui email dan laporgub, dan penanggung jawab editor youtube channel

Disdikbud. Anggaran dana juga mempunyai peran yang krusial dalam setiap implementasi sebuah kebijakan. Menurut hasil wawancara dengan anggota Tim PPID, sejauh ini anggaran dana masih belum mencukupi untuk bisa meningkatkan implementasi e-Government. Pelaksanaan kebijakan e-Government membutuhkan banyak peralatan penunjang dan sarana prasarana yang tidak murah sehingga anggaran dana yang saat ini ditetapkan belum mampu untuk bisa meningkatkan implementasi kebijakan e-Government ke level yang lebih unggul. Terlebih lagi, anggaran dana guna pelaksanaan e-Government belum menjadi sebuah prioritas di instansi tersebut.

Hambatan yang dirasakan dalam penerapan kebijakan dari aspek sumber daya adalah:

a) Jumlah dan kualitas operator yang masih kurang memadai. Dalam hal ini, jumlah dan kualitas yang dibicarakan berkaitan dengan operator website dan media sosial, dimana instansi ini masih kekurangan pegawai serta kualitas keduanya masih kurang baik.

b) Anggaran dana yang masih belum mencukupi untuk meningkatkan kualitas pelayanan e-Government.

Penerapan sebuah kebijakan tidak efektif apabila organisasi masih menghadapi kekurangan sumber daya

sehingga diperlukan sumber daya yang memadai seperti pegawai yang jumlahnya sesuai dengan keahlian yang baik, informasi yang cukup dalam mengimplementasikan kebijakan, dan fasilitas yang mendukung (Sari & Yalia, 2019). Berdasarkan fakta-fakta diatas, peneliti menganalisis hasil temuan menggunakan empat sub indikator sumber daya dari teori implementasi kebijakan George C. Edwards III dan menghasilkan analisis temuan, sebagai berikut:

a) Staf

Staf atau pegawai yang menangani implementasi kebijakan e-Government di Disdikbud Jawa Tengah secara keseluruhan adalah 80 pegawai. Akan tetapi, hasil temuan menunjukkan bahwasannya sumber daya manusia di instansi tersebut masih kurang memadai baik dalam hal jumlah maupun kualitasnya. Hal tersebut tercermin pula dari hambatan yang masih dirasakan oleh Disdikbud Jawa Tengah, dimana instansi ini masih kekurangan pegawai yang bertugas sebagai operator dan kualitasnya yang masih rendah. Dalam aspek komunikasi pun, disinggung bahwa salah satu hambatan yang dirasakan adalah belum semua pegawai memiliki skill komunikasi yang baik. Masyarakat pun masih mengeluhkan bahwa operator yang bertugas sebagai admin media sosial belum cepat dalam menanggapi aduan dan

pertanyaan yang mereka berikan. Dapat disimpulkan bahwasannya jumlah dan kualitas staf yang terlibat dalam implementasi kebijakan e-Government di Disdikbud Jawa Tengah masih belum memadai.

b) Wewenang

Tim PPID memiliki wewenang untuk melaksanakan e-Government guna memberikan informasi dan melayani masyarakat. Akan tetapi, instansi ini belum memiliki SOP yang secara khusus menangani tentang e-Government sehingga belum ada petunjuk dan pedoman yang secara jelas mengatur tentang pelaksanaan kebijakan ini. Tim PPID hanya melaksanakan tugas mereka melalui SK Kepala Dinas Disdikbud Jawa Tengah. Dalam peraturan tersebut, hanya terdapat tugas Tim PPID secara umum saja.

c) Informasi

Anggota Tim PPID sudah mendapatkan pembagian tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Mereka sudah cukup mengetahui apa yang menjadi tugas dan bagaimana mereka harus menyelesaikan tugasnya. Hasil temuan pun menunjukkan mereka sudah memiliki pemahaman yang baik terkait tugas mereka masing-masing. Meskipun, kembali lagi belum ada SOP terkait implementasi kebijakan e-Government sehingga belum ada petunjuk pelaksanaan yang jelas



sehingga sub-indikator ini juga kurang memuaskan.

d) Fasilitas

Fasilitas dalam implementasi e-Government di Disdikbud Jawa Tengah masih kurang memadai. Alokasi anggaran dana terkait kebijakan e-Government yang masih kurang dan belum menjadi prioritas di instansi ini menyebabkan pengadaan fasilitas dan sarana prasarana menjadi kurang memadai. Dalam peningkatan implementasi, tentunya diperlukan pula anggaran dana yang lebih banyak untuk bisa mengadakan alat-alat penunjang, fasilitas, dan sarana prasarana yang

**Aspek Disposisi**

Disposisi adalah kemauan dan keinginan para pelaku kebijakan untuk mengimplementasikan program dengan benar sehingga capaian program bisa terwujud (Azizah & Prabawati, 2021). Menurut hasil wawancara, aspek disposisi ditunjukkan oleh Disdikbud Jawa Tengah melalui:

a) Pembentukan Tim PPID atau Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi. Landasan pembentukan Tim PPID mengacu kepada Surat Keputusan Kepala Dinas Disdikbud Jawa Tengah tentang Pembentukan Tim PPID di Lingkungan Disdikbud Jawa Tengah Tahun 2021. Tujuan dibentuknya tim ini adalah memberikan berbagai informasi melalui

memadai sehingga implementasi e-Government bisa ditunjang oleh fasilitas yang bagus.

Dengan demikian, implementasi kebijakan e-Government dari aspek sumber daya masih memiliki “pekerjaan rumah” yang harus diselesaikan dan dievaluasi kembali. Pada intinya, pelaksanaan e-Government dari aspek sumber daya membutuhkan sarana prasarana dan anggaran dana yang cukup besar, membutuhkan pegawai dengan kualifikasi yang unggul, dan perlu adanya peningkatan dalam kualitas maupun jumlah pegawai.

layanan informasi berbasis elektronik sehingga masyarakat bisa mengakses informasi-informasi yang tersedia secara online tersebut di platform Disdikbud Jawa Tengah sesuai dengan kebutuhan mereka.

b) Disdikbud rutin melaksanakan penilaian dan evaluasi. Kegiatan ini terbagi menjadi dua yaitu penilaian rutin di dinas induk yang diadakan setiap hari senin setelah selesai apel pagi bersama internal Disdikbud Jawa Tengah dan penilaian rutin secara eksternal yang diadakan tahunan serta diikuti oleh dinas induk, cabang dinas, dan UPT. Kegiatan ini membahas mengenai evaluasi pelaksanaan kebijakan e-Government dimana setiap anggota bisa menyampaikan pendapat maupun

keluhannya dan melaksanakan penilaian terhadap kinerja para anggota Tim PPID dinas induk.

Fakta lainnya adalah para anggota Tim PPID telah bekerja secara maksimal sesuai dengan kemampuannya dan sudah bisa melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya. Hambatan yang dirasakan oleh Disdikbud Jawa Tengah dalam aspek disposisi adalah masih banyak tugas yang dilaksanakan secara manual dan belum terintegrasi melalui aplikasi. Hal tersebut bisa memperlambat penyelesaian tugas dan cenderung inefisien.

Sikap implementor sangat menentukan keberhasilan implementasi suatu program karena sikap implementor mempengaruhi pegawai yang berada dibawah kendalinya (Azizah & Prabawati, 2021). Berdasarkan fakta-fakta diatas, peneliti menganalisis hasil temuan menggunakan dua sub indikator disposisi dari teori implementasi kebijakan George C. Edwards III dan menghasilkan analisis temuan, sebagai berikut:

a) Pengangkatan Birokrasi

Pejabat dan pegawai yang bertugas sebagai pelaksana kebijakan e-Government diangkat melalui SK Kepala Dinas Disdikbud Jawa Tengah tentang Pembentukan Tim PPID di Lingkungan Disdikbud Jawa Tengah Tahun 2021. Komposisi pejabat dan pegawai yang

tergabung dalam Tim PPID Disdikbud Jawa Tengah juga sudah dibuat berdasarkan surat tersebut, mulai Pejabat Struktural yang bertugas sebagai penanggung jawab, ketua, dan wakil ketua. Adapun Fungsional Pranata Humas yang bertugas sebagai anggota pelayanan informasi dan kehumasan sampai keterwakilan unsur staf pada masing-masing unit kerja. Tim PPID secara keseluruhan memiliki 80 anggota dan memiliki latar belakang jabatan serta kompetensi yang sesuai untuk bisa melaksanakan kebijakan ini terutama dalam bidang layanan informasi berbasis elektronik.

b) Insentif

Insentif merupakan salah satu hal yang mampu meningkatkan motivasi dan semangat para pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Akan tetapi, dalam implementasi kebijakan e-Government di Disdikbud Jawa Tengah tidak ada pemberian insentif secara khusus, dimana semua hak mereka sudah masuk ke dalam gaji bulanan.

Komitmen Disdikbud Jawa Tengah dalam menerapkan kebijakan ini masih kurang terlihat. Hal tersebut dikarenakan belum adanya SOP yang secara khusus mengatur tentang e-Government. Pembuatan SOP merupakan salah satu komitmen sebuah instansi dalam menerapkan kebijakan agar

pelaksanaannya memiliki arah dan pedoman yang jelas. Dengan demikian, berdasarkan hasil analisis temuan, sejauh ini pelaksanaan e-Government di Disdikbud Jawa Tengah dalam aspek disposisi masih kurang menunjukkan sikap komitmen dan memiliki catatan untuk bisa dievaluasi. Hal tersebut dapat dilihat dari

### **Aspek Struktur Birokrasi**

Menurut hasil wawancara dengan anggota Tim PPID, implementasi kebijakan e-Government dari aspek struktur birokrasi, adalah:

- a) Instansi ini belum mempunyai SOP yang khusus mengatur tentang implementasi kebijakan e-Government. Disdikbud hanya memiliki SOP untuk kegiatan yang bersifat manual seperti SOP Surat Masuk, SOP Surat Keluar, SOP Permohonan Informasi, SOP Pelayanan Pengaduan Masyarakat, dan lainnya.
- b) Disdikbud dalam menetapkan peran dan tugas setiap pelaksana kebijakan e-Government hanya berlandaskan Surat Keputusan Kepala Dinas Disdikbud Jawa Tengah tentang Pembentukan Tim PPID di Lingkungan Disdikbud Jawa Tengah Tahun 2021. Menurut aturan tersebut, PPID terbagi menjadi lima bidang yaitu pelayanan informasi, pengelolaan informasi, dokumentasi dan arsip, pengaduan dan penyelesaian sengketa, dan pengembangan TIK.

belum adanya Standar Operasional Prosedur yang memadai dalam mengatur pelaksanaan kebijakan e-Government. Disdikbud Jawa Tengah harus lebih mengevaluasi ulang terkait pengadaan pedoman yang jelas dalam implementasi kebijakan di instansi tersebut.

- c) Disdikbud Jawa Tengah memiliki sanksi yang akan dikenakan kepada pegawai yang melanggar peraturan sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu sanksi ringan dan sanksi berat. Instansi ini memiliki Berita Acara Pemeriksaan (BAP) untuk pegawai-pegawai yang melakukan kesalahan.

Hambatan yang dirasakan yaitu belum tersedianya pembagian tupoksi khusus terkait dengan implementasi kebijakan e-Government sehingga pembagian tugas/ penanggung jawab berbagai layanan informasi elektronik hanya secara lisan. Tugas dan tanggung jawab Tim PPID secara umum tercantum dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Disdikbud Jawa Tengah tentang Pembentukan Tim PPID di Lingkungan Disdikbud Jawa Tengah Tahun 2021. Selain itu, belum adanya SOP yang secara khusus mengatur tentang implementasi kebijakan e-Government.

Berdasarkan fakta-fakta diatas, peneliti menganalisis hasil temuan menggunakan dua sub indikator struktur birokrasi dari teori implementasi kebijakan George C. Edwards III dan menghasilkan analisis temuan, sebagai berikut:

a) Standar Operasional Prosedur

SOP mempunyai peran penting yaitu bisa menjadi pedoman jalannya kebijakan, mempermudah pengambilan keputusan apabila terdapat suatu masalah, dan lainnya. Dampak dari tidak adanya SOP adalah pembagian tugas dan penanggung jawab berbagai layanan informasi elektronik hanya secara lisan dan menjadi hambatan dalam implementasi kebijakan e-Government di instansi tersebut. Disdikbud Jateng perlu meninjau ulang pentingnya SOP dalam keberjalanan kebijakan tersebut. Tanpa adanya SOP, Tim PPID sulit untuk beradaptasi ketika terjadi perubahan, rawan miskomunikasi antar anggota karena tidak pedoman yang secara pasti mengatur jalannya kebijakan, dan menyulitkan tim tersebut dalam pengambilan sebuah keputusan ketika terjadi masalah.

Terlebih lagi, terdapat cukup banyak unit kerja yang berada di bawah Disdikbud Jawa Tengah yaitu cabangdinas/ cabdin mulai dari cabdin 1 sampai cabang dinas 13 dan UPT. Unit kerja yang berada di naungan instansi tersebut tentunya

mengandalkannya sebagai dinas induk dalam pembuatan peraturan guna implementasi kebijakan e-Government. Adanya SOP membantu instansi tersebut dalam melaksanakan koordinasi terkait tanggung jawab serta tugas masing-masing struktur birokrasi yang ada di bawahnya sehingga pelaksana kebijakan memiliki pemahaman yang sama dalam implementasi kebijakan. Maka dari itu, sudah semestinya Disdikbud Jawa Tengah memiliki SOP yang mengatur secara khusus implementasi kebijakan e-Government. Hal tersebut diperlukan dalam pelaksanaan kebijakan e-Government agar implementasi bisa lebih terarah dan mempermudah adaptasi apabila terdapat inovasi maupun perubahan dalam pelaksanaannya.

b) Fragmentasi

Dalam sub-indikator ini tidak terjadi tekanan-tekanan dari luar unit birokrasi dan Tindakan Disdikbud Jawa Tengah dalam melaksanakan e-Government tidak dipengaruhi oleh tekanan dari luar.

Dengan demikian, berdasarkan hasil analisis temuan, sejauh ini pelaksanaan e-Government di Disdikbud Jawa Tengah dalam aspek struktur birokrasi masih sangat kurang karena tidak tersedianya SOP yang secara khusus mengatur tentang e-Government. Ketiadaan SOP tersebut tentunya

memberikan pengaruh yang cukup signifikan dalam implementasi kebijakan karena tidak tersedianya sebuah petunjuk pelaksanaan yang jelas dan arah

### **Implementasi e-Government di Disdikbud Jawa Tengah dari Perspektif Masyarakat**

Media sosial merupakan hal yang penting dalam kehidupan bersosial saat ini sehingga kehadiran akun Instagram dan Twitter Disdikbud dapat dikatakan sebagai langkah yang tepat. Pasalnya, Disdikbud bisa dengan mudah mendistribusikan informasi sebagai salah satu layanannya kepada masyarakat dan membuat banyak trobosan baru menggunakan akun tersebut. Pemerintah pun harus bisa menyesuaikan dengan perubahan zaman dan bisa beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat, dimana salah satunya dengan pemberian layanan berbasis elektronik. Masyarakat yang bisa dengan mudah mendapatkan informasi tentunya akan merasa terbantu dan mendapatkan banyak manfaat serta nantinya bisa meningkatkan tingkat kepercayaan mereka terhadap instansi tersebut. Adanya akun media sosial dan website Disdikbud juga bisa meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat dan meningkatkan kepuasan dalam layanan publik.

implementasi. Disdikbud Jawa Tengah perlu mengevaluasi dan meninjau ulang terkait pengadaan SOP dalam implementasi kebijakan di instansi tersebut.

Disdikbud menyediakan akun media sosial Twitter dan Instagram sebagai layanan informasi, akun media sosial ini juga dimiliki oleh cabang dinas maupun UPT. Masyarakat bisa berkomunikasi melalui pemberian komentar di postingan maupun secara privat melalui *direct messages*. Operator media sosial tersebut akan memberikan balasan dan diteruskan kepada pihak yang berwenang dalam menangani komentar tersebut.

Berdasarkan hasil pengamatan dari media sosial Twitter dan Instagram Disdikbud (@pdkjateng), kedua media sosial tersebut ramai oleh interaksi instansi tersebut dengan masyarakat. Dalam menghasilkan sebuah analisis dari sisi masyarakat, maka dilakukan wawancara dengan akun yang sudah memberikan pertanyaan dan aduan pada kedua media sosial tersebut. Hasil dari wawancara tersebut adalah:

- a) Media sosial Instagram dan Twitter Disdikbud Jawa Tengah dirasa sangat bermanfaat karena masyarakat bisa

mendapatkan informasi secara gratis, mudah, akurat, dan dapat diakses kapan serta dimana saja. Kehadiran media sosial ini juga bisa meningkatkan transparansi dan kepercayaan dari masyarakat. Informasi-informasi yang diberikan juga sudah cukup terbuka dan informatif.

- b) Aduan-aduan yang disampaikan oleh mereka juga direspon dengan baik oleh operator dan diteruskan kepada bidang terkait sehingga penyelesaian aduan bisa tepat sesuai dengan kewenangannya.
- c) Menurut mereka, admin media sosial sudah bersikap ramah dan bisa menangkap pertanyaan atau aduan mereka dengan baik.

### **C. PENUTUP**

#### **Simpulan**

Pada intinya, implementasi kebijakan e-Government di Disdikbud Jawa Tengah diterapkan melalui website dan media sosial. Website memuat banyak informasi khususnya terkait pendidikan dan terbagi menjadi beberapa bagian mulai dari layanan pengaduan laporgub, layanan PPDB, dan lainnya. Media sosial digunakan oleh Disdikbud Jawa Tengah untuk mendistribusikan berbagai macam informasi serta memberikan wadah masyarakat untuk memberikan aduan atau pertanyaan. Selain itu, implementasi kebijakan ini memiliki nilai transparansi,

- d) Berdasarkan hasil wawancara, kekurangan dari akun media sosial Disdikbud Jawa Tengah secara keseluruhan adalah respon operator yang cukup lama, call center yang kurang tanggap, dan terkadang jawaban aduan belum memberikan solusi.

Berdasarkan hal tersebut, dapat ditarik hasil yaitu adanya media sosial ini bisa menjadi sarana prasarana yang baik dalam mendistribusikan informasi dari instansi tersebut kepada masyarakat. Selain itu, masyarakat masih memiliki kritik dan saran terkait implementasi e-Government dan hal tersebut perlu diperhatikan oleh Disdikbud Jateng

meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan meningkatkan pelayanan khususnya di bidang pendidikan. Hanya saja, instansi ini belum memiliki SOP yang secara khusus mengatur kebijakan e-Government padahal aspek tersebut sangatlah penting dan bisa sangat berpengaruh kepada aspek lainnya. Dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan e-Government apabila dianalisis menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edwards III masih kurang memuaskan dan masih mengalami hambatan yang cukup berarti sehingga diperlukan evaluasi untuk mengatasi serta meningkatkan implementasi kebijakan ini.

## Saran

1. Pengadaan SOP atau Standar Operasional Prosedur yang secara khusus mengatur tentang implementasi kebijakan e-Government.
2. Pengadaan fitur feedback dua arah di website secara langsung agar interaksi antara masyarakat dengan operator dapat dilihat oleh seluruh masyarakat. Hal ini dilaksanakan untuk meningkatkan transparansi di era digital dan menghasilkan interaksi yang baik antara keduanya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azizah, A. N., & Prabawati, I. (2021). Implementasi Kebijakan Dana Desa Untuk Penanganan Pandemi Covid-19 di Desa Sukowidodo Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung. *Publika*, 459-474.
- Hidayat, E. (2020). Implementasi kebijakan dana desa untuk penanggulangan pandemi covid-19 di sampang. *Soetomo Communication and Humanities*, 1(3), 126-136.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Jakarta: Aptikom.
- Indrajit, R. E. (2016). *KONSEP DAN STRATEGI ELECTRONIC GOVERNMENT*.
- Indrayani, E. (2020). *e-Government : Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia*. Solok: Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Balai Insan Cendekia.
- Legi, H. V., Rawis, J. A., Simanjuntak, S., & Oentoe, F. J. (2020). Model Implementasi e-Government di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado. *Jurnal Studi Guru dan Pembelajaran*, 3(2), 212-228.
- Sari, D., & Yalia, M. (2019). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI KOMUNIKASI UNTUK PENGEMBANGAN KEPARIWISATAAN DI KOTA CIREBON. *JURNAL PIKOM (Penelitian Komunikasi dan Pembangunan)*, 20(1), 13-28.
- Puspa, R. A., & Hariani, D. (2017). ANALISIS PENGEMBANGAN ELECTRONIC GOVERNMENT DI DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI JAWA TENGAH (Studi pada Website, Lumbung Data, Bio Sistem Online, dan Jateng Pintar, Berdasarkan Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003). *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(3), 355-372.
- Yuliah, E. (2020). Implementasi Kebijakan Pendidikan. *Jurnal At-Tadbir: Media Hukum dan Pendidikan*, 30(2), 129-153.
- Yunita, N. P., & Aprianto, R. D. (2018). Kondisi Terkini Perkembangan Pelaksanaan E-Government di Indonesia: Analisis Website. *In Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi (pp. 329-336)*.
- Zulhakim, A. (2012). *MENGENAL E-GOVERNMENT (Pemahaman Konsep Aplikasi E-Government Sebagai Inovasi Pelayanan Publik)*. Bengkulu: FISIP UNHAZ.