

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

4.1.1 Evaluasi Kebijakan Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sistem Pengaduan Interaktif Lintas Sektoral

1. Evaluasi Kebijakan Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sistem Pengaduan Interaktif Lintas Sektoral dianalisis menggunakan teori dari Bridgman dan Davis. Teori ini mengevaluasi kebijakan dengan menggunakan empat indikator, yaitu *input*, *process*, *output*, dan *outcome*.
2. Berdasarkan hasil analisis pada bab sebelumnya, evaluasi Kebijakan Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sistem Pengaduan Interaktif Lintas Sektoral menunjukkan terdapat beberapa indikator yang telah berjalan cukup optimal. Pada indikator *process*, transformasi kebijakan menjadi layanan digital telah dilakukan melalui sosialisasi berbasis media sosial dan sosialisasi *offline* terbatas sehingga mekanisme pengaduan dapat berjalan, kebijakan ini juga telah berjalan secara efektif dan efisien. Dari sisi *output*, produk layanan yang dihasilkan dari kebijakan ini telah sesuai dengan tujuan kebijakan sehingga masyarakat merespon layanan ini dengan positif dan pengguna layanan semakin meningkat. Sementara itu dari sisi *outcome*, masyarakat merasakan banyak dampak positif dari kebijakan pengelolaan pengaduan seperti peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dan peningkatan kepastian informasi.

3. Terdapat beberapa indikator yang belum optimal dan memerlukan perbaikan agar Kebijakan Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sistem Pengaduan Interaktif Lintas Sektoral dapat berjalan dengan baik. Pada indikator *input*, ketersediaan sumber daya manusia dalam pengelolaan pengaduan masih terbatas, kemudian alokasi anggaran juga belum merata dan konsisten antar OPD meskipun telah tersedia untuk kebutuhan operasional. Dari indikator *output*, terdapat kelemahan fitur yang menurunkan pengalaman pengguna. Kemudian dari indikator *outcome* masih terdapat potensi masyarakat menerima dampak negatif berupa penyalahgunaan kanal pengaduan oleh sebagian pihak yang menggunakan saluran untuk keperluan diluar fungsi pelayanan publik.

4.1.2 Faktor penghambat dalam evaluasi Kebijakan Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sistem Pengaduan Interaktif Lintas Sektoral

1. Berdasarkan analisis pada bab sebelumnya, ditemukan faktor penghambat evaluasi Kebijakan Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sistem Pengaduan Interaktif Lintas Sektoral. Analisis ini menggunakan teori dari William N. Dunn dengan tiga indikator yaitu terbatasnya pemanfaatan informasi kinerja, ambiguitas dalam perumusan tujuan kebijakan, dan tujuan kebijakan yang bertentangan.
2. Pada indikator terbatasnya pemanfaatan informasi kinerja, data pengaduan telah terhubung secara lintas instansi dan digunakan oleh Diskominfo bersama OPD

teknis sebagai bahan pendukung dalam menganalisis permasalahan internal serta memperkuat koordinasi antar OPD. Kemudian pada indikator tujuan kinerja yang tercantum dalam Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 telah disusun dengan jelas dan terukur sehingga tidak menimbulkan ambiguitas dalam evaluasi kebijakan. Peraturan tersebut juga tidak menunjukkan adanya perbedaan atau konflik tujuan kebijakan antar OPD pada tingkat operasional.

3. Hambatan evaluasi kebijakan Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 muncul pada aspek penetapan target kinerja, khususnya target respon aduan 1x24 jam yang secara normatif dinilai realistis tetapi dalam praktiknya belum selalu tercapai.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai evaluasi Kebijakan Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sistem Pengaduan Interaktif Lintas Sektoral, peneliti memberikan beberapa saran untuk perbaikan atas hasil temuan penelitian:

1. Evaluasi Kebijakan Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sistem Pengaduan Interaktif Lintas Sektoral menemukan beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki dalam peningkatan kapasitas pegawai, pengalokasian anggaran, penyempurnaan fitur layanan pengaduan, serta peningkatan pemahaman masyarakat:
 - a. Diskominfo Kabupaten Kudus dan OPD yang terlibat perlu untuk melakukan penambahan jumlah serta peningkatan kapasitas pegawai yang terlibat secara langsung dalam pengelolaan pengaduan. Upaya peningkatan kapasitas tersebut dapat dilakukan melalui pelaksanaan pelatihan teknis yang berkelanjutan. Selain itu, diperlukan pembagian tugas dan tanggung jawab yang lebih proporsional dan jelas antar petugas pengelola pengaduan, disertai dengan penetapan personil khusus pada masing-masing OPD agar proses penanganan pengaduan dapat berjalan lebih fokus, cepat, dan akuntabel.
 - b. Diskominfo Kabupaten Kudus sebagai *leading sector* perlu melakukan pengalokasian anggaran yang lebih terencana, dan ketepatan penentuan, serta terintegrasi antar OPD sehingga seluruh tahapan pengelolaan sistem pengaduan

mulai dari operasional, pengembangan sistem, hingga evaluasi kebijakan dapat dilaksanakan secara optimal.

- c. Diskominfo Kabupaten Kudus sebagai OPD pengampu sistem pengaduan perlu melakukan pengembangan dan penyempurnaan fitur layanan pengaduan secara berkelanjutan, terutama pada aspek kemudahan penggunaan agar sistem pengaduan dapat diakses dan dimanfaatkan oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa mengalami kendala teknis. Pengembangan tersebut mencakup penyederhanaan tampilan antarmuka, kejelasan alur dan tahapan pengaduan, serta penyediaan petunjuk penggunaan yang mudah dipahami, sehingga masyarakat dapat menyampaikan pengaduan secara cepat, tepat, dan mandiri.
- d. Diskominfo Kabupaten Kudus dan OPD pembantu lainnya disarankan menyusun mekanisme pengendalian dan edukasi kepada masyarakat terkait etika dan ruang lingkup pengaduan. Mekanisme pengendalian tersebut dapat diwujudkan melalui penetapan pedoman pengaduan, klasifikasi jenis aduan, serta penerapan proses verifikasi awal untuk memastikan bahwa setiap laporan yang masuk relevan dan layak ditindaklanjuti oleh OPD terkait. Upaya edukasi kepada masyarakat juga perlu dilakukan melalui berbagai media informasi, baik melalui sosial media atau sosialisasi langsung untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai fungsi sistem pengaduan sebagai sarana partisipasi dan pengawasan pelayanan publik.

2. Evaluasi Kebijakan Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sistem Pengaduan Interaktif Lintas Sektoral masih mengalami beberapa hambatan yang memerlukan perbaikan antara lain:
 - a. Diskominfo Kabupaten Kudus perlu melakukan penyesuaian terhadap target kinerja yang telah ditetapkan, khususnya target respon aduan dalam waktu 1x24 jam dengan mempertimbangkan kondisi ketersediaan sumber daya manusia dan dukungan anggaran. Penyesuaian ini dapat dilakukan melalui penerapan diferensiasi target respon berdasarkan jenis pengaduan, tingkat urgensi, serta kebutuhan koordinasi lintas OPD. Penyesuaian target kinerja tersebut penting agar standar pelayanan yang ditetapkan bersifat realistis, terukur, dan dapat diimplementasikan secara konsisten oleh seluruh OPD.