

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pada era digital saat ini, Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) berkembang dengan sangat pesat. Perkembangan TIK ini telah membawa perubahan di berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam sektor pemerintahan. Untuk mengikuti tren tersebut, pemerintah di berbagai negara, termasuk Indonesia mulai melakukan transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk membantu meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan publik. Melalui tujuan tersebut, perihal akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi publik mampu terselenggara dengan adanya aplikasi layanan pemerintah berbasis digital (Indrayani, 2020:15). Dalam rangka mendukung transformasi digital di sektor pemerintahan, presiden mengeluarkan Instruksi Presiden (Inpres) nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* dengan tujuan untuk mendorong pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan pemerintah, baik pusat maupun daerah dalam rangka meningkatkan kinerja pemerintah, kualitas layanan publik, dan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Kemudahan akses informasi dan komunikasi telah mengubah masyarakat dalam cara hidup, bekerja, dan berinteraksi. Masyarakat saat ini dapat dengan mudah mengakses berbagai informasi mengenai berbagai hal melalui internet sehingga pengetahuan yang mereka miliki semakin luas dan memiliki kecenderungan “menuntut lebih” atas layanan publik yang mereka terima.

Munculnya tuntutan tersebut menghasilkan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yang di dalamnya mendorong pemerintah, baik pusat maupun daerah untuk menciptakan berbagai layanan yang inovatif dan bermanfaat bagi masyarakat. Adanya perkembangan Teknologi dan Informasi (TIK) diharapkan mampu mengubah kinerja birokrasi pemerintahan dan administrasi yang terkenal sangat lambat dan boros menjadi kinerja pemerintah yang lebih cepat dan murah sehingga birokrasi yang lebih efisien dapat terwujud (Indrajit, 2006).

Merujuk pada paparan di atas, Kabupaten Kudus sebagai salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Tengah yang berkomitmen dalam mewujudkan pelayanan publik berbasis digital membentuk aplikasi Sistem Manajemen Pengaduan Online Interaktif (SIMPONI). Aplikasi SIMPONI merupakan kebijakan yang didasarkan pada Peraturan Bupati Kabupaten Kudus nomor 37 Tahun 2020 mengenai Pengelolaan Sistem Pengaduan Interaktif Lintas Sektoral di Kabupaten Kudus. SIMPONI juga menjadi salah satu terobosan baru Pemerintah Kabupaten Kudus dalam rangka meningkatkan pelayanan serta menjadi langkah strategis pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. SIMPONI merupakan aplikasi khusus untuk masyarakat Kabupaten Kudus dalam menyampaikan aduan dan keluhan kepada pemerintah tentang berbagai permasalahan publik yang ditemukan di lapangan. Kemudian, SIMPONI juga dapat dipakai menjadi alat untuk memantau terlaksananya pelayanan publik di Kudus. Dengan adanya aplikasi tersebut, keluhan dan aduan dapat masyarakat sampaikan secara *online* mengenai berbagai permasalahan berkenaan dengan pelayanan

publik. Untuk mengakses layanan aduan online ini, masyarakat dapat mengunduh aplikasinya di *play store* dengan nama Kudus Mobile City.

Data rekapitulasi laporan jumlah aspirasi per periode 2021-2022 di Pemerintah Kabupaten Kudus yang masuk pada aplikasi SIMPONI Kudus Mobile City dapat diamati dalam tabel berikut:

**Tabel 1.1 Data Laporan Jumlah Aspirasi per Periode 2021-2022**

Unit Kerja	2021	2022	Total
	Masuk	Masuk	Masuk
Badan Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan	0	1	1
Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah	0	5	5
Dewan Perwakilan Rakyat Daerah	1	1	2
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	8	6	14
Dinas Kesehatan	2	9	11
Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	6	9	15
Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	0	1	1
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	0	0	0
Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga	0	4	4
Dinas Perdagangan	3	10	13
Dinas Perhubungan	0	6	6
Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup	4	13	17
Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	8	20	28
Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	2	1	3
Kejaksaan Negeri Kudus	0	0	0
Polres Kudus	0	0	0
Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Loekmono Hadi	0	0	0
Satuan Polisi Pamong Praja	4	22	26
Unit Kecamatan	0	9	9
Unit Kelurahan	2	0	2

(Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus, 2023)

Berdasarkan data yang disajikan tersebut, dapat diketahui bahwasanya masyarakat Kabupaten Kudus telah memanfaatkan SIMPONI untuk menyampaikan aduan mengenai permasalahan publik di berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Selama periode 2021-2022, jumlah aduan masyarakat terbanyak masuk ke Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dengan jumlah 28 aduan. Sedangkan jumlah aduan masyarakat terendah masuk ke beberapa OPD yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kejaksaan Negeri Kudus, Polres Kudus, dan RSUD Dr. Loekmono Hadi dengan total 0 aduan.

Data aduan masyarakat yang masuk ke SIMPONI tersebut tentu hadir dikarenakan terdapat kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang terjadi saat masyarakat mendapat pelayanan publik. Merujuk pada tujuan SIMPONI yaitu untuk lebih interaktif dan memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aduan kepada Pemerintah Kabupaten Kudus tentu menjadi poin plus bagi Pemerintah Kabupaten Kudus. Namun, untuk mengukur efektivitas penerapan SIMPONI di Kabupaten Kudus, diperlukan penelitian yang komprehensif untuk mengidentifikasi sejauh mana SIMPONI telah mencapai tujuan-tujuan tersebut.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan konteks yang sudah dipaparkan sebelumnya, maka rumusan permasalahan yang dikaji peneliti adalah:

1. Bagaimanakah efektivitas penerapan Sistem Manajemen Pengaduan Online Interaktif (SIMPONI) di Kabupaten Kudus pada tahun 2021-2022?

2. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan Sistem Manajemen Pengaduan Online Interaktif (SIMPONI) di Kabupaten Kudus?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis bagaimana efektivitas penerapan Sistem Manajemen Pengaduan Online Interaktif (SIMPONI) di Kabupaten Kudus pada tahun 2021-2022.
2. Untuk menganalisis apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan Sistem Manajemen Pengaduan Online Interaktif (SIMPONI) di Kabupaten Kudus.

### **1.4. Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini akan memberikan pengetahuan mengenai efektivitas penerapan Sistem Manajemen Pengaduan Online Interaktif (SIMPONI) di Kabupaten Kudus pada tahun 2021-2022 serta menyajikan apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan Sistem Manajemen Pengaduan Online Interaktif (SIMPONI).

2. Kegunaan Praktis

Melalui penelitian ini, peneliti mengharapkan mampu menambah informasi kepada Pemerintah Kabupaten Kudus untuk dapat memanfaatkan SIMPONI secara maksimal sehingga memberi dampak terhadap keefektivan pelayanan publik, khususnya pada masalah layanan pengaduan.

### 1.5. Penelitian Terdahulu

Berkaitan dengan penelitian yang hendak dilaksanakan, peneliti menemukan berbagai penelitian terdahulu yang dapat dijadikan rujukan dalam melakukan penelitian. Pertama, penelitian yang dilatarbelakangi oleh adanya Program SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) sebagai inovasi publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo yang bertujuan untuk memberikan pelayanan publik, namun menghadapi berbagai masalah teknis dan beberapa orang lebih memilih secara offline. Penelitian tersebut dilakukan guna mengetahui efektivitas program SIPRAJA dengan metode penelitian deskriptif kualitatif dan memanfaatkan teori (Siagian, 2015) yang memberi penjelasan mengenai efektivitas diukur dari: 1. Sumber daya, dana, sarana dan prasarana; 2. Jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan; 3. Batas waktu; dan 4. Tata cara pelayanan yang harus ditempuh. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa secara menyeluruh, program SIPRAJA di Kecamatan Sidoarjo dapat dikatakan sudah efektif. Kendala yang ada adalah berkenaan dengan teknis dalam aplikasi serta masyarakat yang memilih melakukannya secara luring. (Saputra, Dema Payuda dan Agus Widiyarta: 2021:194-211).

Kedua, penelitian tentang Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP) dalam pelayanan administrasi kependudukan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yang ditujukan guna memberi pelayanan secara lebih cepat, minim biaya, prosedur layanan yang tak berbelit-belit, mengurangi antrian, aman, mewujudkan instansi yang *go digital*, serta mewujudkan GISA (Gerakan Indonesia Sadar Adminduk) dengan memfokuskan masyarakat yang

jujur. Namun, pada implementasinya, berbagai macam permasalahan tak bisa terelakkan oleh aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) dan masih adanya kekurangan ataupun beberapa pihak menilainya kurang efektif sehingga mendorong peneliti untuk melakukan penelitian yang mempunyai tujuan guna menjabarkan efektivitas aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) dalam pelayanan administrasi kependudukan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Pada penelitian ini memanfaatkan metode kuantitatif deskriptif dan memanfaatkan konsep efektivitas dan indikator-indikatornya menurut Duncan yang tersusun atas tiga aspek yaitu pencapaian tujuan, integrasi, serta adaptasi. Dalam penelitian tersebut memperoleh hasil bahwasanya efektivitas aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) dalam pelayanan administrasi kependudukan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember berada pada taraf cukup efektif yang didasarkan pada penilaian responden memberi indikasi bahwasanya masyarakat kurang puas oleh adanya aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP). (Hidayah, Widayatul, 2022)

Ketiga, penelitian tentang Jogja Smart Service. Penelitian ini bertujuan guna mengetahui mengenai efektivitas Jogja Smart Service terhadap pelayanan publik di Kota Yogyakarta. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif memakai teknik kajian pustaka. Hasil penelitian menyatakan bahwasanya integrasi dalam satu layanan aplikasi Jogja Smart Service sudah terlaksana dalam pelayanan publik di Kota Yogyakarta sehingga bisa dimanfaatkan oleh masyarakat Kota Yogyakarta secara efektif dan efisien. (Novriando, Alfi., Eko P. P, dan Lubna Salsabila, 2020).

Keempat, penelitian tentang JakLapor, yang merupakan layanan pengaduan berbasis digital masyarakat kota Jakarta. Pemanfaatan layanan ini sebagai sarana pengaduan masyarakat guna memberi akses yang mudah kepada masyarakat dalam penyampaian aspirasi dan permasalahan kepada pemerintah yang memiliki tujuan guna mendeskripsikan efektivitas, faktor pendukung dan penghambat, serta mendeskripsikan upaya yang Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta lakukan atas layanan Jakarta Lapor di Provinsi DKI Jakarta. Dalam penelitian ini digunakan metode kualitatif eksploratif dengan teori efektivitas kebijakan Riant Nugroho (2012), yang tersusun atas lima dimensi tepat, yakni tepat kebijakan, tepat pelaksanaan, tepat target, tepat lingkungan, serta tepat proses. Hasil dari penelitian ini memperlihatkan bahwasanya layanan JakLapor dalam penggunaannya sebagai sarana pengaduan Masyarakat Kota Jakarta terbilang sudah cukup efektif. Perihal itu diperkuat oleh dukungan Pemerintah Pusat dan Daerah serta perkembangan teknologi informasi, yang menjadikan layanan mudah digunakan. Akan tetapi, masih ada sejumlah hambatan yang menjadikan masih kurang maksimalnya layanan ini, yakni sosialisasi yang kurang, lambatnya laporan masuk, serta banyaknya laporan yang tak sesuai. (Wijaya, Dimas Suta, 2023:1-14).

Di antara beberapa penelitian terdahulu yang telah dijelaskan, penelitian ini hampir mirip dengan penelitian keempat, yaitu Efektivitas Kebijakan Jakarta Lapor (Jaklapor) Di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta. Tetapi, tentu terdapat persamaan dan perbedaan antara keduanya. Persamaannya yaitu sama-sama mengkaji efektivitas aplikasi pengaduan menggunakan teori efektivitas kebijakan Riant Nugroho (2012). Sedangkan perbedaannya adalah fokus



dalam penelitiannya. Penelitian tersebut fokus pada efektivitas aplikasi Jaklapor di DKI Jakarta, sedangkan penulis akan fokus pada efektivitas aplikasi SIMPONI di Kabupaten Kudus.

## **1.6. Kerangka Pemikiran Teoritis**

### **1.6.1. Pelayanan Publik**

Pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat melalui pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi salah satu indikator utama kinerja di instansi pemerintahan. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara baik atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, perlu dilakukan pelayanan yang benar dan baik sesuai dengan standar pelayanan publik. Standar pelayanan publik telah diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Melalui Keputusan tersebut, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

### **1.6.2. Kebijakan**

Secara umum, kata “kebijakan” atau “*policy*” dipakai guna menggambarkan perilaku seorang aktor (misalnya pemimpin, kelompok ataupun organisasi pemerintahan) ataupun sejumlah aktor pada sebuah proses tertentu (Winarno, 2007:16). William N. Dunn (dalam Syafi’ie, 1997:107), mengartikan kebijakan

publik sebagai serangkaian pilihan-pilihan yang saling bertaut serta disusun organisasi ataupun pejabat pemerintahan pada berbagai bidang yang berkenaan dengan tugas pemerintahan, semisal pertahanan keamanan, energi, kesehatan, pendidikan, kesejahteraan masyarakat, kriminalitas, perkotaan dan lainnya.

Kewenangan pemerintah melaksanakan tugas beserta fungsinya dalam kaitannya dengan masyarakat dan dunia usaha merupakan pengertian dari kebijakan publik. Kebijakan pemerintah dalam rangka penataan kehidupan masyarakat di berbagai aspek pada dasarnya merupakan kebijakan yang terorientasi pada kepentingan publik. Kebijakan ataupun *policy* diartikan sebagai pemilihan prinsip ataupun cara bertindak guna mengarahkan pengambilan keputusan. Perumusan permasalahan yang sudah teridentifikasi merupakan permulaan dalam tiap penyusunan kebijakan publik yang selanjutnya tujuan dari implementasi kebijakan itu ialah guna mengatasi permasalahan yang terjadi dalam masyarakat (Nuryanti, 2015:2).

Berdasarkan semua konsep ataupun definisi yang sudah dipaparkan, dapat ditarik simpulan bahwasanya dalam kebijakan publik terdapat empat elemen utama, yakni (Nuryanti, 2015:13):

- a. Input, ialah perihal yang memengaruhi kebijakan publik, seperti individu (*actor*), pengetahuan dan teknologi, informasi beserta nilai-nilai yang berlaku di masyarakat.
- b. Tujuan (*goals*), ialah arah dari sebuah kebijakan yang hendak diraih pemangku kebijakan.

- c. Perangkat (*instruments*), alat-alat yang dipakai guna melaksanakan sebuah kebijakan.
- d. Dampak, hasil yang didapatkan atas sebuah kebijakan, baik yang dikehendaki ataupun tidak.

Keempat elemen utama tersebut yang dijadikan landasan guna menetapkan berbagai bentuk kebijakan publik yang diimplementasikan.

### **1.6.3. Efektivitas Kebijakan**

Bastian (2010:10) mendefinisikan efektivitas sebagai keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas juga berkaitan dengan hubungan antara *output* dan tujuan, dimana efektivitas diukur berdasarkan seberapa jauh tingkat *output* atau keluaran kebijakan untuk mencapai tujuannya. Prihartono (2012:37) memberikan pengertian bahwa efektivitas merupakan taraf keberhasilan meraih sasaran. Sasaran dimaknai sebagai kondisi ataupun situasi yang dikehendaki. Selanjutnya, Sondang P. Siagian (2001:24) mengemukakan bahwa efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya.

Berdasarkan pada definisi-definisi mengenai efektivitas yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa efektivitas terkait dengan pencapaian tujuan atau target yang telah ditentukan sebelumnya, serta penggunaan sumber daya secara optimal untuk menghasilkan *output* sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Riant Nugroho (2012), mengatakan bahwasanya pada dasarnya terdapat lima aspek atau yang dikenal dengan “lima tepat” yang harus terpenuhi dalam ihwal keefektivan penerapan kebijakan, yakni:

a. Tepat Kebijakan.

Penilaian aspek ini berdasarkan sejauh mana hal-hal yang mampu memecahkan permasalahan yang hendak dipecahkan termuat dalam kebijakan yang ada. Sisi kedua, penyusunan kebijakan itu oleh lembaga yang memiliki kewenangan (misi kelembagaan) yang sejalan dengan karakter kebijakannya.

b. Tepat Pelaksanaan.

Dalam penerapan kebijakan, terdapat tiga lembaga yang mampu menjadi implementator, yakni pemerintah, kerjasama antarpemerintah, pemerintah-masyarakat/swasta, ataupun implementasi kebijakan yang diswastakan. Pemerintah sebaiknya menyelenggarakan pelbagai kebijakan yang sifatnya monopoli. Sebaiknya pemerintah bersama masyarakat menyelenggarakan kebijakan yang sifatnya memberdayakan masyarakat. Sedangkan Masyarakat sebaiknya menyelenggarakan kebijakan yang memiliki tujuan guna mengarahkan aktivitas masyarakat.

c. Tepat Target.

Perihal ketepatan di sini berkaitan dengan tiga hal. Pertama, intervensi target sejalan dengan apa yang sudah dirancang, tak ada tumpang tindih dengan intervensi lainnya, serta tak bertentangan dengan intervensi

kebijakan lainnya. Kedua, kesiapan kondisi target itu guna diintervensi ataupun tidak. Ketiga, sifat kebaruan ataupun penerapan dari kebijakan sebelumnya dalam intervensi implementasi kebijakan tersebut.

d. Tepat Lingkungan.

Terdapat dua lingkungan yang paling menentukan. Pertama, lingkungan internal kebijakan yakni interaksi di antara lembaga perumus dan pelaksana kebijakan dengan lembaga lainnya yang terkait. Selanjutnya, lingkungan eksternal kebijakan yang terusun atas *public opinion*, yakni persepsi akan kebijakan beserta implementasinya oleh masyarakat; *interpretive institution* yang terkait interpretasi lembaga-lembaga strategis dalam masyarakat, seperti media massa, kelompok penekan, kelompok kepentingan, dalam menginterpretasikan serta implementasi kebijakan; individual, yakni individu-individu tertentu yang dalam menginterpretasikan dan mengimplementasikan kebijakan mampu memainkan peranan pentingnya.

e. Tepat Proses

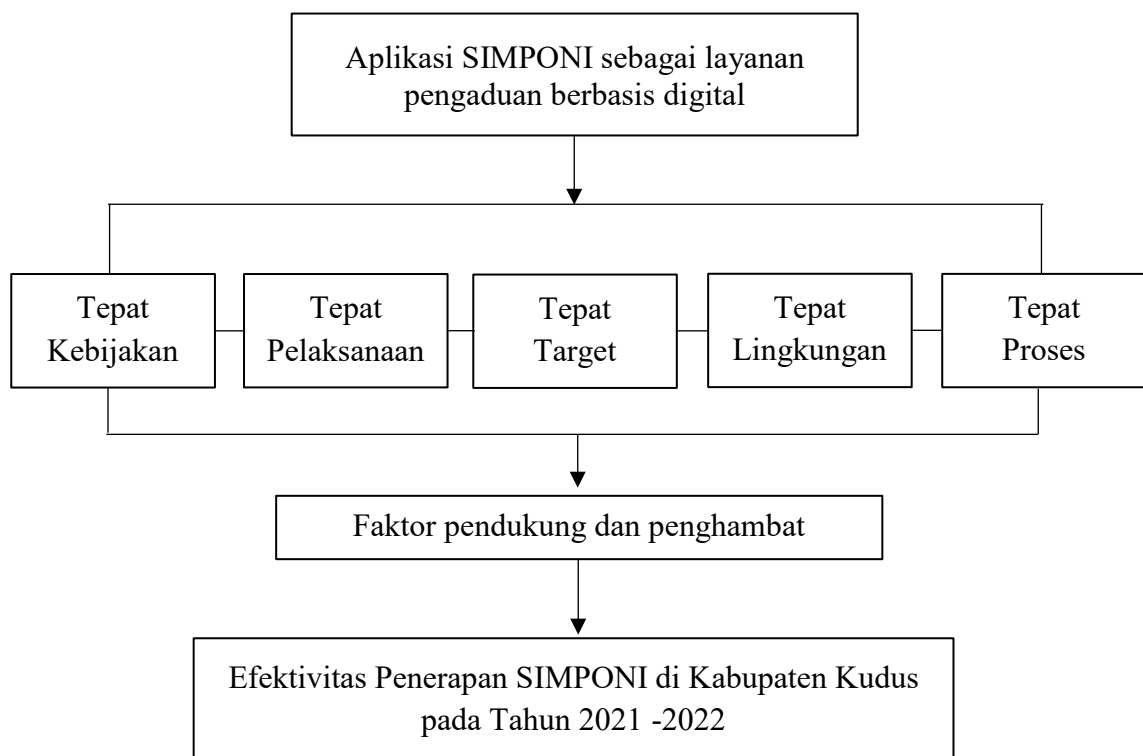
Implementasi kebijakan publik secara umum, tersusun atas tiga proses, yakni:

- 1) *Policy acceptance*. Di sini kebijakan sebagai sebuah aturan main yang dibutuhkan pada masa mendatang mampu dipahami oleh masyarakat. Di lain sisi, kebijakan pemerintah pahami sebagai tugas yang harus mereka laksanakan.

- 2) *Policy adoption*. Di sini kebijakan sebagai sebuah aturan main yang dibutuhkan pada masa mendatang diterima oleh masyarakat. Di lain sisi, kebijakan pemerintah terima sebagai tugas yang harus mereka laksanakan.
- 3) *Strategic readiness*. Di sini kebijakan siap dilaksanakan ataupun dijadikan bagian dari Masyarakat. Di lain sisi, birokrat siap menjadi pelaksana kebijakan.

#### 1.6.4. Kerangka Pikir

Gambar 1.1 Kerangka Pikir



## **1.7. Operasionalisasi Konsep**

Operasionalisasi konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah berkenaan dengan teori pengukuran efektivitas yang dikemukakan Riant Nugroho (2012). Pengukuran efektivitas yang diungkapkan oleh Riant Nugroho (2012) dapat melihat dan menggali efektivitas penerapan Sistem Manajemen Pengaduan Online Interaktif (SIMPONI) di Kabupaten Kudus Pada Tahun 2021-2022.

### **1.7.1. Efektivitas Kebijakan**

Riant Nugroho (2012) mengatakan bahwasanya pada dasarnya dalam ihwal efektivitas implementasi kebijakan, terdapat lima aspek atau “lima tepat” yang perlu terpenuhi, yakni:

#### **a. Tepat Kebijakan**

Penilaian dari aspek ini berdasarkan sejauh mana hal-hal yang mampu memecahkan permasalahan yang hendak dipecahkan termuat dalam kebijakan yang ada. Di lain sisi, kebijakan itu disusun lembaga yang memiliki otoritas (misi kelembagaan) yang sejalan dengan karakter kebijakannya.

Efektivitas sebuah kebijakan dapat dinilai ketika sudah diterapkan.

Indikator yang dapat digunakan untuk menilainya antara lain:

#### **a. Output Kebijakan SIMPONI**

Sebuah kebijakan tentu disusun atas dasar permasalahan yang ada. Kemudian, kebijakan itu ditujukan untuk mengatasi permasalahan tersebut.

#### **b. Karakter Kebijakan SIMPONI**

Karakter kebijakan disesuaikan dengan karakter kepala daerah yang memimpin serta menjalankan kebijakan itu.

b. Tepat Pelaksanaan

Untuk menilai efektivitas kebijakan dari bagaimana kebijakan itu dilaksanakan dapat dilihat dari indikator berikut ini:

a. Pelaksana Kebijakan SIMPONI

Pada indikator pelaksana kebijakan SIMPONI, akan dilihat siapa saja aktor yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan SIMPONI.

b. Sumber daya yang terlibat

Untuk menciptakan kebijakan yang baik, tentu diperlukan adanya keterkaitan segenap unsur yang terlibat, salah satunya adalah sumber daya di dalamnya. Sumber daya terdiri dari sumber daya manusia sarana dan prasarana, serta anggaran.

c. Partisipasi masyarakat

Partisipasi masyarakat dalam penggunaan SIMPONI mempunyai peranan sangat esensial dalam kesuksesan *platform* ini dalam memperbaiki layanan publik serta memperkuat relasi antara pemerintah dengan masyarakat di Kabupaten Kudus.

c. Tepat Target

Ketepatan disini dapat dilihat dari beberapa indikator, yaitu:

a. Sasaran target

Merupakan unsur pokok untuk mencapai target tujuannya.

b. Intervensi kebijakan



Intervensi yang diberikan tentu akan memberi pengaruh terhadap kualitas layanan yang akan diterima oleh masyarakat.

c. Kurun waktu pencapaian

Waktu yang dimaksud dalam hal ini adalah berapa lama waktu yang diperlukan dalam memberikan layanan atau meraih tujuan besar dari layanan itu.

d. Tepat Lingkungan

Terdapat dua lingkungan yang paling menentukan, yakni lingkungan internal dan eksternal kebijakan. Selain itu, dampak terhadap sekitar juga dapat diukur untuk menambah sudut pandang dari masyarakat terhadap aplikasi:

a. Lingkungan internal kebijakan

Merupakan interaksi di antara lembaga perumus dan pelaksana kebijakan dengan lembaga lainnya yang terkait.

b. Lingkungan eksternal kebijakan

Lingkungan eksternal kebijakan tersusun atas *public opinion*, yakni persepsi masyarakat akan kebijakan beserta implementasinya; *interpretive institution* berkenaan dengan interpretasi lembaga-lembaga strategis dalam masyarakat, semisal media massa, kelompok penekan, kelompok kepentingan, dalam menginterpretasikan kebijakan serta implementasi kebijakan; *individuals*, yakni individu-individu

tertentu yang mampu memainkan peran pentingnya dalam interpretasi dan implementasi kebijakan.

e. Tepat Proses

Implementasi kebijakan publik, secara umum tersusun atas tiga tahapan, yakni *Policy acceptance*, *Policy adaption*, dan *Strategic readiness*.

Dalam penelitian ini, program SIMPONI sudah berjalan mulai 2020 sehingga penulis akan melihat langsung dalam proses yang ketiga, yaitu *Strategic readiness*. Dalam ihwal ini, masyarakat siap menjalankan ataupun menjadi bagian dari kebijakan, di lain sisi birokrat siap menjadi pelaksana kebijakan.

## **1.8. Metode Penelitian**

### **1.8.1. Tipe Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Creswell (2016:4) mengatakan bahwasanya penelitian kualitatif ialah penelitian yang memakai cara-cara dalam menjelajahi dan mengetahui sejumlah individu ataupun kelompok yang menurutnya berasal dari permasalahan sosial dan kemanusiaan. Dalam penelitian ini, peneliti menjawab rumusan masalah dengan meneliti, mengumpulkan data, mengklasifikasi data, menganalisis data, dan menarik kesimpulan guna menemukan jawaban atas rumusan permasalahan yang sudah ditetapkan.

### **1.8.2. Situs Penelitian**

Situs penelitian pada penelitian ini ialah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus. Hal itu dikarenakan Dinas Kominfo merupakan pengelola

aplikasi SIMPONI. Kemudian, Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (Dinsos P3AP2KB) sebagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang mendapatkan jumlah aduan terbanyak pada periode 2021-2022 menjadi situs pendukung penelitian ini.

### **1.8.3. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian ialah partisipan pada penelitian. Informasi (atau "data") dikumpulkan dari atau tentang orang untuk membantu menjawab pertanyaan penelitian. Terkadang subjek penelitian disebut sebagai manusia, peserta studi, atau sukarelawan. Adapun subjek pada penelitian ini terdiri dari:

a. Masyarakat Kabupaten Kudus

Dalam penelitian ini, masyarakat Kabupaten Kudus yang dijadikan narasumber adalah masyarakat yang menjadi pengguna aplikasi SIMPONI. Terdapat lima pengguna SIMPONI yang menjadi narasumber, yaitu Ibu Nurul Faizah (30), Ibu Humairah (28), Bapak Khairul (31), Ibu Puji (36), dan Mas Fiky (25).

b. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus

Peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Rida Ariyani, S.I.P. selaku admin induk SIMPONI dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus.

c. Dinas Sosial P3AP2KB Kabupaten Kudus

Peneliti melakukan wawancara bersama Ibu Nita Kristina selaku admin SIMPONI dari Dinsos P3AP2KB yang menjadi OPD dengan aduan terbanyak pada tahun 2021-2022.

#### **1.8.4. Jenis Data**

Pada penelitian ini data yang dipakai berjenis kualitatif dimana merupakan data yang menunjukkan sifat ataupun karakteristik sesuatu, baik proses, situasi, peristiwa, kegiatan dan lain-lain yang dituturkan dalam bentuk pertanyaan maupun dalam bentuk kata-kata. Data kualitatif ialah data informasi yang berwujud kalimat dan bukan berupa angka ataupun bilangan. Data kualitatif dalam penelitian ini diperoleh dari analisis dengan menggunakan metode penelitian yang mendalam.

#### **1.8.5. Sumber Data**

Sumber data yang dipakai dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Data primer adalah adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data (Sugiyono, 2017). Pada penelitian ini, data primernya bersumber dari wawancara yang dilakukan dengan subjek penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2017). Data sekunder didapatkan ataupun dikumpulkan peneliti sendiri dari berbagai sumber yang sudah tersedia, semisal buku, jurnal, dokumentasi, serta situs di internet yang relevan dengan penelitian.

#### **1.8.6. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yakni:

## 1. Wawancara

Merupakan sebuah kegiatan yang berusaha memperoleh informasi dari suatu narasumber lewat pertanyaan yang diajukan ke narasumber tentang suatu masalah atau topik tertentu yang sedang dibicarakan. Dalam melakukan penelitian, penulis melakukan wawancara dengan subjek penelitian untuk mengumpulkan data.

Adapun teknik pengambilan narasumber yang dipakai pada penelitian ini memanfaatkan teknik *purposive sampling*. Sugiyono (2019) menyebutkan bahwasanya teknik *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel sumber data lewat sebuah pertimbangan yang sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, sampel yang dijadikan narasumber terdiri dari lima pengguna SIMPONI, admin induk SIMPONI dari Dinas Kominfo, dan admin SIMPONI OPD Dinsos P3AP2KB.

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi menjadi pelengkap dalam teknik pengumpulan data setelah wawancara. Perihal ini merupakan cara guna memperoleh data tambahan lewat berbagai rujukan berupa buku, jurnal, foto, peraturan, dan lain-lain yang sesuai dengan penelitian.

### **1.8.7. Analisis dan Interpretasi Data**

Analisis dan interpretasi data ialah proses analisis mendalam terhadap hasil yang diperoleh dalam pengumpulan data. Data yang berbeda ini pada akhirnya dapat diubah menjadi grafik, apakah itu grafik batang, grafik garis, bentuk tabel

atau bentuk serupa lainnya. Oleh karena itu, diperlukan penjelasan untuk menganalisisnya. Analisis data penelitian bertujuan guna menyederhanakan serta memberi batasan temuan-temuan hingga menjadi satu keteraturan data, tersusun, dan lebih berarti. Interpretasi data juga dapat didefinisikan sebagai proses di mana ia dianalisis dan dilihat dari sudut yang dapat membuat data bermakna, di mana data membantu memperoleh makna dari kesimpulan yang relevan dan praktis. Adapun dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis data model Miles and Huberman (dalam Hardani, 2020) yang tersusun atas sejumlah tahapan:

1. Reduksi Data

Peneliti perlu menjalankan analisis data melalui reduksi data karena data yang didapat di lapangan tentu sangat banyak serta rumit. Reduksi data yaitu merangkum, memilah serta memilih berbagai hal yang pokok, terfokus pada hal-hal pokok untuk selanjutnya mencari tema beserta polanya. Kemudian, data yang sudah direduksi akan memberi penggambaran yang nyata sehingga memberi kemudahan bagi peneliti guna mengumpulkan data berikutnya.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah yang perlu dilakukan peneliti adalah menyajikan data. Data dalam penelitian kualitatif dapat disajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya.

3. Kesimpulan dan Verifikasi Data

Langkah terakhir ialah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Sugiyono (2019) menyatakan bahwa simpulan awal yang dikemukakan merupakan

kesimpulan yang sifatnya masih sementara serta akan berubah apabila tak ditemukan sejumlah bukti pendukung yang kuat. Kemudian, jika simpulan yang awal didukung oleh bukti-bukti yang valid di lapangan, maka dapat dikatakan sebagai simpulan yang kredibel.

#### **1.8.8. Kualitas Data**

Penelitian adalah upaya sistematis guna memberi jawaban dan bukti atas banyak pertanyaan atau hipotesis. Setelah hipotesis atau pertanyaan penelitian dirumuskan, langkah selanjutnya adalah mencari jawaban atau bukti dari hipotesis atau pertanyaan tersebut. Jawaban atas hipotesis dan pertanyaan penelitian diberikan dengan menganalisis data yang dikumpulkan. Mutu data yang terkumpul dengan baik sangat menentukan hasil riset. Namun, belum tentu mutu data yang baik berarti hasil riset baik. Selain dipengaruhi mutu data yang terkumpul, hasil penelitian dipengaruhi pula oleh keakuratan serta ketelitian dalam melakukan analisis data. Kualitas data bergantung pada mutu alat data yang dipakai guna pengumpulan data. Perihal tersebut berkenaan dengan validitas dan reliabilitas. Data kualitatif mengandalkan kerangka teoritis untuk membuat interpretasi dan kesimpulan. Oleh karena itu, interpretasi data kualitatif mempengaruhi kemampuan berfikir dan berpikir secara berbeda, sehingga keluasan dan kedalaman hasil penelitian bervariasi. Data yang sama dapat diinterpretasikan dengan cara yang berbeda karena asumsi yang digunakan dan kerangka teorinya berbeda. Hal itu mendorong peneliti untuk bisa memilih dan menganalisis data dengan cermat agar data yang dihasilkan berkualitas.