

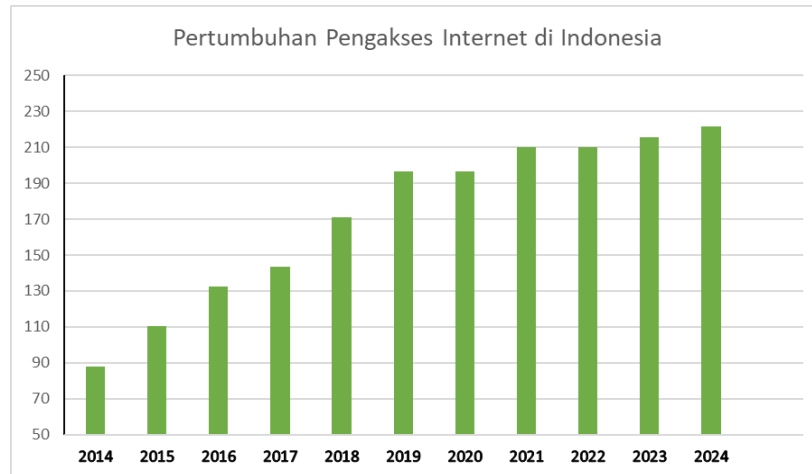
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat cepat dan signifikan telah membawa perubahan besar di berbagai sektor. Di era globalisasi dan transformasi digital saat ini, pemanfaatan teknologi telah menjadi salah satu pendorong utama kemajuan di berbagai sektor kehidupan di Indonesia. Transformasi digital tidak hanya mengubah cara manusia berkomunikasi, tetapi juga mempengaruhi proses pendidikan, bisnis, pemerintahan, dan interaksi sosial secara menyeluruh. Kemudahan akses informasi melalui internet memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan berita, edukasi, dan hiburan dengan lebih cepat. Masyarakat telah memanfaatkan aplikasi dengan perangkat mereka yang berfungsi untuk meningkatkan efisiensi dan memperlancar berbagai proses terutama dalam menyediakan dukungan informasi yang dapat diakses dengan cepat dan akurat.

Akses internet di Indonesia telah menunjukkan pertumbuhan yang sangat pesat dalam sepuluh tahun terakhir, akses. Data tahun 2024 menunjukkan bahwa hampir 80% dari total populasi atau lebih dari 221 juta penduduk Indonesia telah memanfaatkan jaringan internet. Sejalan dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, berbagai aktivitas dalam kehidupan masyarakat di beragam bidang mengalami transformasi, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah.



Gambar 1. 1 Pertumbuhan Pengakses Internet di Indonesia

Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (2025)

Perkembangan tersebut telah menghasilkan pelayanan publik yang diselenggarakan melalui *platform* aplikasi dan berbasis *web* di internet. Perkembangan teknologi mendorong pemerintah untuk semakin terbuka, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel dalam menjalankan tugas-tugasnya, khususnya dalam memberikan akses informasi terkait penyelenggaraan pemerintahan (Amri et al., 2022).

Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Penyelenggaraan SPBE bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan akuntabel (Pratama et al., 2021). Melalui kebijakan ini, diharapkan kinerja pemerintah dapat meningkat, kualitas layanan publik dapat diperbaiki, dan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dapat terwujud. Pemanfaatan teknologi diharapkan dapat

memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam setiap aspek pemerintahan sehingga masyarakat dapat lebih mudah mengakses informasi dan layanan publik.

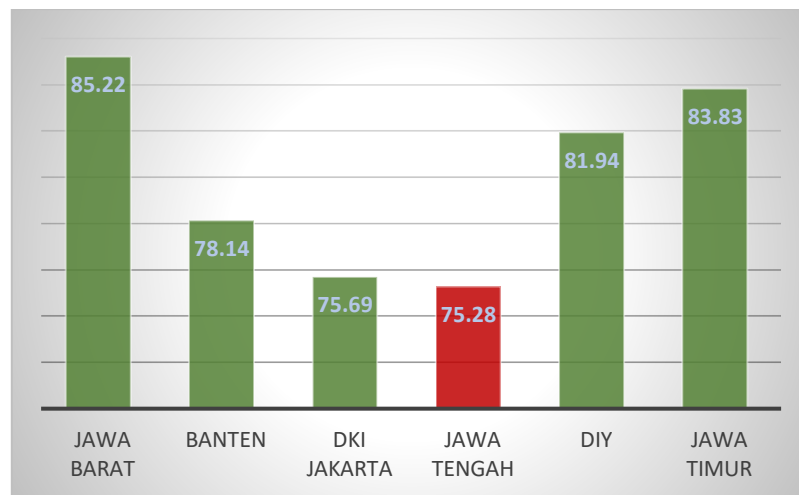
Pemerintah perlu untuk mengoptimalkan kemajuan teknologi supaya tidak tertinggal untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik serta mewujudkan *good governance* (Widiyarta et al., 2020). Proses pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala yang dirasakan oleh masyarakat. Evaluasi memiliki peran penting disini, yaitu untuk menilai sejauh mana kebijakan yang diterapkan mencapai keberhasilannya (Amatulloh & Tuti, 2023). Evaluasi kebijakan adalah proses penilaian atau analisis terhadap kinerja suatu kebijakan yang dapat dilakukan baik pada tahap sebelum maupun sesudah kebijakan tersebut diimplementasikan. Evaluasi bukan hanya sekadar mengukur tingkat keberhasilan kebijakan, tetapi juga menjadi alat untuk menilai efektivitas, efisiensi, relevansi, serta dampak dari kebijakan tersebut terhadap masyarakat.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menekankan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik melalui penyediaan barang, jasa, maupun pelayanan administratif. Sebagai bagian dari hak mereka, masyarakat dapat menyampaikan pengaduan dan aspirasi terkait dengan apa yang dirasakan atau ketika tidak mendapatkan hasil yang diinginkan dari pelayanan. Pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara jelas juga diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Pengaduan dilakukan sebagai wujud kebebasan dalam berpendapat dan mengungkapkan keinginan. Pengaduan dan

pelaporan ini berfungsi sebagai mekanisme kontrol serta bentuk partisipasi masyarakat yang memungkinkan mereka untuk berinteraksi langsung dengan pemerintah sebagai penyedia layanan publik. Meningkatkan kualitas pelayanan publik tidak hanya bergantung pada partisipasi masyarakat dalam memberikan kritik dan saran. Pemerintah juga memiliki kewajiban untuk menjamin hak warga negara dalam pengelolaan keluhan sebagai langkah menuju tata kelola pemerintahan yang lebih baik (Lukman & Dwimawanti, 2020)

Salah satu wujud dari pemanfaatan teknologi adalah dengan pengembangan aplikasi pengaduan yang memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan, kritik, saran, atau aspirasi secara langsung kepada pemerintah daerah melalui perangkat digital. Pemenuhan hak warga negara melalui pengelolaan aspirasi dan keluhan oleh pemerintah merupakan langkah yang penting karena hal ini mencerminkan komitmen dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang lebih baik. (Lukman & Dwimawanti, 2020). Sebelum adanya aplikasi pengaduan berbasis teknologi, masyarakat harus melalui proses yang panjang dan berbelit dalam menyampaikan keluhan atau aspirasi mereka. Prosedur pengaduan secara manual dianggap kurang transparan karena masyarakat tidak dapat dengan mudah memantau perkembangan penanganan keluhan yang mereka ajukan. Situasi ini sering menimbulkan ketidakpuasan publik karena pemerintah dianggap lamban dan tidak responsif dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi masyarakat. Akibatnya, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah cenderung menurun.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik merupakan landasan hukum yang menegaskan komitmen negara dalam menjamin hak setiap warga negara untuk memperoleh informasi yang transparan serta berpartisipasi secara aktif dalam proses perumusan kebijakan publik dan pengelolaan Badan Publik. Pelaksanaan UU KIP di seluruh wilayah Indonesia terus dipantau dan dievaluasi guna mengukur sejauh mana keterbukaan informasi telah diterapkan secara merata di setiap daerah. Salah satu instrumen evaluatif yang digunakan adalah Indeks Keterbukaan Informasi Publik.



Gambar 1. 2 Indeks Keterbukaan Informasi Publik Regional Jawa Tahun 2024

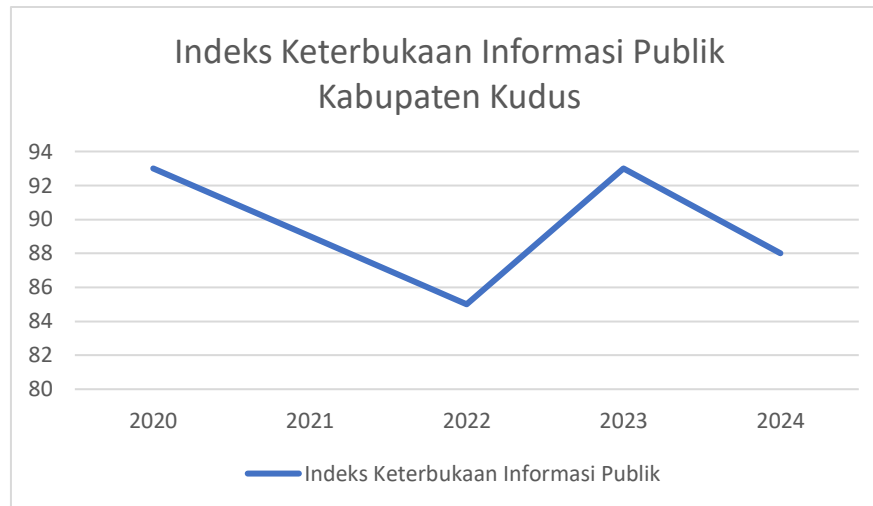
Sumber: Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia (2025)

Berdasarkan data dari Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia, Provinsi Jawa Tengah menduduki sebagai Provinsi dengan Indeks Keterbukaan Informasi Publik terendah diantara lima provinsi lainnya di regional Jawa pada tahun 2024. Dari seluruh provinsi di regional Jawa, hanya Provinsi Jawa Tengah yang memiliki tingkat keterbukaan informasi publik di bawah rata-rata nasional dengan skor sebesar 75,28.

Hal ini menunjukkan bahwa tingkat literasi masyarakat terhadap keterbukaan informasi publik masih perlu ditingkatkan secara berkelanjutan.

Transformasi digital dalam sektor publik tidak hanya berarti penggunaan teknologi, tetapi juga perubahan tata kelola pemerintahan menuju sistem yang lebih transparan, responsif, dan partisipatif. Melalui digitalisasi pelayanan, pemerintah dituntut untuk meningkatkan efisiensi proses, keterbukaan informasi, serta kualitas interaksi dengan masyarakat. Kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik menjadi landasan nasional dalam mendorong integrasi layanan berbasis teknologi di berbagai daerah. Sistem pengaduan berbasis aplikasi diharapkan mampu memperkuat prinsip *good governance* seperti akuntabilitas dan responsivitas.

Transformasi digital di tingkat kabupaten/kota menjadi sangat penting karena berperan besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu Kabupaten di Provinsi Jawa Tengah yang terus berupaya mendorong transformasi digital adalah Kabupaten Kudus. Kabupaten Kudus merupakan salah satu kabupaten yang berada di Jawa Tengah dengan luas wilayah 42.515,64 dan jumlah penduduk sekitar 870 ribu jiwa. Pemerintah Kabupaten Kudus berupaya untuk meningkatkan pelayanan publik dengan terus mendorong partisipasi publik dalam penyelenggaraan pemerintah khususnya dalam layanan pengaduan.



Gambar 1. 3 Indeks Keterbukaan Informasi Publik Kabupaten Kudus

Sumber: Rencana Strategis Diskominfo Kabupaten Kudus 2024-2026 (2025)

Pada Tahun 2024, Kabupaten Kudus mendapat nilai Indeks Keterbukaan Informasi Publik sebesar 88,18, menurun dari tahun 2023 yang mencapai 93,84 dengan kategori informatif. Nilai tersebut belum masuk ke dalam kategori informatif dan hanya masuk ke dalam kategori menuju informatif. Hal ini menunjukkan masih ada kekurangan atau masalah yang dihadapi pemerintah terkait dengan keterbukaan informasi publik. Berdasarkan hasil tersebut, Pemerintah Kabupaten Kudus perlu untuk meningkatkan kualitas keterbukaan informasi publik khususnya dalam hal tindak lanjut pengaduan.

Pemerintah Kabupaten Kudus mengeluarkan Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sistem Pengaduan Interaktif Lintas Sektoral. Peraturan tersebut merupakan landasan hukum yang menetapkan pengelolaan Sistem Pengaduan Interaktif Lintas Sektoral sebagai upaya untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Keberhasilan kebijakan

tersebut diukur dari kecepatan dan ketepatan respon pengaduan yang harus disampaikan paling lama 1x24 jam, terselenggaranya koordinasi lintas sektoral melalui peran Tim Koordinasi Penanganan Pengaduan Masyarakat, serta terlaksananya pengelolaan pengaduan secara tertib melalui pencatatan, verifikasi, distribusi, respon, dan pelaporan berkala kepada Bupati.

Peraturan tersebut menyediakan tempat pengaduan interaktif lintas sektoral untuk masyarakat dalam satu aplikasi, yaitu SP4N-Lapor, Lapor Gub, dan Wadul K1 dan K2. Layanan SP4N-Lapor merupakan layanan pengaduan yang dikelola Kementerian PAN-RB, Kantor Staf Presiden, dan Ombudsman. Sedangkan Lapor Gub adalah Portal pengaduan yang dikelola oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah untuk menampung aspirasi dan keluhan masyarakat. Kemudian upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Kudus untuk merespon kebutuhan masyarakat adalah dengan membuat layanan pengaduan berbasis teknologi yang diberi nama Wadul K1 dan K2.

Wadul K1 dan K2 atau yang sebelumnya bernama SIMPONI merupakan layanan digital yang diciptakan dan dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten Kudus yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan responsivitas pemerintah dalam menangani aduan masyarakat. Kanal Pengaduan Wadul K1 dan K2 diimplementasikan berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 dan dapat diakses melalui aplikasi Kudus Sehat. Aplikasi ini dirancang sebagai salah satu terobosan inovatif yang diluncurkan oleh Pemerintah Kabupaten Kudus dengan tujuan

utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama pada percepatan respon aduan masyarakat.

Wadul K1 dan K2 menyediakan pelayanan pengaduan terhadap berbagai Dinas atau OPD yang berada di Kabupaten Kudus. Masyarakat diberikan sarana untuk melakukan pengaduan di dalam satu portal yang terintegrasi yaitu melalui aplikasi Kudus Sehat. Hal ini memudahkan masyarakat untuk melakukan pengaduan atas kinerja pemerintah yang menurut masyarakat kurang memuaskan yang sejalan dengan upaya Pemerintah Kabupaten Kudus dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan baik, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik.



Gambar 1. 4 Tampilan Layanan Wadul K1 dan K2

(Sumber: Aplikasi Kudus Sehat)

Dalam periode tahun 2024, Layanan Wadul K1 dan K2 telah menerima banyak laporan pengaduan dari masyarakat. Berdasarkan data yang tersedia, tampak jelas bahwa warga Kabupaten Kudus telah memanfaatkan Layanan Wadul K1 dan K2

sebagai saluran resmi untuk mengajukan keluhan terkait berbagai persoalan publik di sejumlah Organisasi Perangkat Daerah. Keaktifan masyarakat ini tidak hanya mencerminkan tingkat partisipasi yang tinggi dalam proses pengawasan pelayanan publik, tetapi juga memberikan umpan balik berharga bagi pemerintah daerah dalam memperbaiki kualitas dan efektivitas kinerjanya. Laporan aduan terbanyak masuk ke Dinas Sosial P3AP2KB Kabupaten Kudus yaitu sebanyak 9 laporan. Sedangkan terdapat OPD yang tidak mendapat laporan aduan sama sekali seperti BPBD, Inspektorat Daerah, Disbudpar dan beberapa OPD lainnya.

Tabel 1. 1 Jumlah Laporan Aduan Melalui Layanan Wadul K1 dan K2 Tahun 2024

No	Instansi	Jumlah Laporan
1	DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA	9
2	BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH	0
3	DINAS KESEHATAN	5
4	DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH	1
5	DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG	4
6	BADAN KEPEGAWAIAN, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN	1
7	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	6
8	DINAS TENAGA KERJA, PERINDUSTRIAN, KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH	0
9	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA	2
10	UNIT KECAMATAN	5
11	INSPEKTORAT DAERAH	0
12	DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA	0
13	KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK	0
14	DINAS PERDAGANGAN	5
15	BADAN PENGELOLAAN PENDAPATAN, KEUANGAN DAN ASET DAERAH	3
16	UNIT KELURAHAN	2
17	RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. LOEKMONO HADI	0
18	DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA	0
19	DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA	4
20	BAGIAN PENGADAAN BARANG JASA	0
21	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	1

No	Instansi	Jumlah Laporan
22	DINAS PERHUBUNGAN	5
23	DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN	0
24	DINAS PERTANIAN DAN PANGAN	0
25	BAGIAN PEREKONOMIAN	0
26	DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN LINGKUNGAN HIDUP	4
Total		57

Sumber: Aplikasi Kudus Sehat (2025)

Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 menginstruksikan setiap pemerintah daerah, BUMD, dan instansi vertikal wajib untuk memiliki pengelola pengaduan yang bertugas menanggapi atau memberi respon terhadap aduan masyarakat melalui aplikasi pengaduan. Namun, ditemukan permasalahan dalam sistem pengelolaan pengaduan tersebut yaitu masih terdapat aduan masyarakat melalui layanan Wadul K1 dan K2 yang belum ditanggapi. Melihat dari tabel di bawah, pada rentang tahun 2020 hingga 2024 terdapat 39 aduan aduan yang belum ditanggapi.

Tabel 1. 2 Laporan Aduan Masyarakat yang belum ditanggapi Tahun 2020-2024

No	Tahun	Total Jumlah Aduan	Jumlah Aduan Belum Ditanggapi	Persentase
1	2020	29	10	34%
2	2021	37	1	3%
3	2022	119	20	17%
4	2023	94	7	7%
5	2024	57	1	2%

Sumber: Aplikasi Kudus Sehat (2025)

Data tersebut menunjukkan ketidaksesuaian antara tujuan kebijakan dengan implementasinya. Peningkatan mutu pelayanan publik tidak hanya bergantung pada partisipasi masyarakat dalam memberikan kritik dan saran, melainkan juga

mengharuskan pemerintah untuk mengakomodasi hak warga dalam penanganan keluhan sebagai sebagai upaya pemerintah untuk memperkuat kualitas tata kelola pemerintahan.

Tindakan dari pemerintah yang kurang responsif terhadap keluhan masyarakat akan menyebabkan *public trust* menurun. Apabila kondisi tersebut menyebabkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah menurun, banyak orang pun akan mulai meyakini bahwa menyampaikan harapan atau keluhan tidak akan menghasilkan manfaat yang nyata. Melihat dari keterangan di Dokumen Renstra Diskominfo Kabupaten Kudus Tahun 2024-2026, hal ini disebabkan karena pegawai yang mendapatkan tugas untuk menangani pengaduan pada perangkat daerah bukan sebagai tugas utama melainkan tugas tambahan. Ketidakmampuan pemerintah dalam merealisasikan ekspektasi publik berimplikasi pada munculnya pandangan negatif masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan (Putra, 2017).

Kemudian terdapat permasalahan lain yaitu rata-rata tindak lanjut penanganan pengaduan yang belum sesuai dengan regulasi pengaduan yang ada. Sesuai Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020, waktu yang dibutuhkan dalam penanganan pengaduan adalah 1x24 jam. Akan tetapi, pada saat ini yang terjadi penanganan pengaduan terselesaikan lebih dari 1x24 jam. Hal ini tidak sesuai dengan tujuan awal kebijakan sehingga diperlukan evaluasi. Evaluasi diperlukan untuk memahami apakah tujuan awal dari kebijakan telah tercapai dan seberapa besar dampak yang dihasilkan kepada masyarakat (Hidyantari et al., 2024).

Tabel 1. 3 Jumlah Keterlambatan Respon Pemerintah Terhadap Laporan Aduan

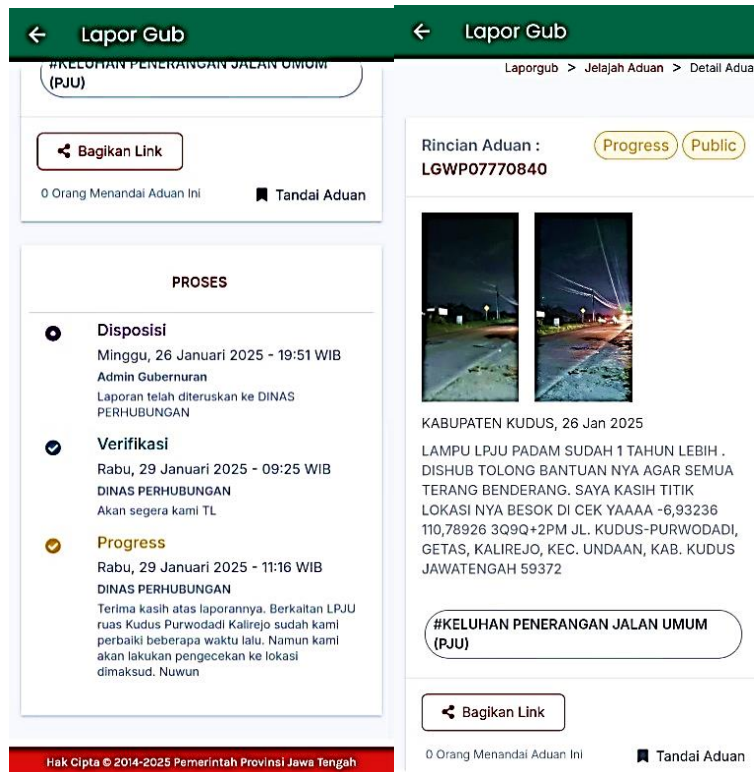
No	Tahun	Jumlah Aduan	Keterlambatan Respon	Persentase
1	2020	29	7	24%
2	2021	37	22	59%
3	2022	119	61	51%
4	2023	94	58	61%
5	2024	57	33	57%

Sumber: Aplikasi Kudus Sehat (2025)

Hal ini juga diperkuat dengan adanya data yang terdapat di dalam aplikasi Kudus Sehat. Banyak data pengaduan Wadul K1 dan K2 yang direspon oleh pemerintah lebih dari 1x24 jam. Dalam periode tahun 2020 hingga 2024 angka keterlambatan pemerintah dalam merespon aduan masih tergolong banyak yaitu rata-rata melebihi 50% dan masih fluktuatif. Data dalam aplikasi tersebut menunjukkan bahwa untuk menanggapi pengaduan, pemerintah memerlukan waktu sebanyak tiga hari bahkan lebih dari satu minggu.

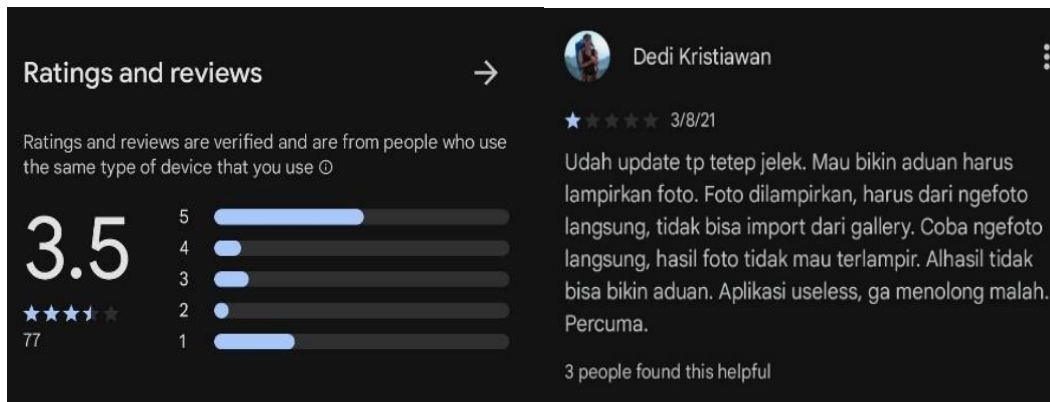
Kemudian dari layanan Lapor Gub, terlihat masih ada beberapa laporan aduan yang direspon oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Kudus tidak sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan dalam Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020. Pelayanan publik yang tidak sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah akan menimbulkan ketidakpuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Menurut Anderson (dikutip dalam Arenawati, 2014), kebijakan adalah

tindakan terarah yang dilakukan dengan tujuan khusus untuk mengatasi suatu masalah sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.



*Gambar 1. 5 Laporan Aduan Lapor Gub
Sumber: Aplikasi Kudus Sehat (2025)*

Masyarakat yang merasa kebijakan tersebut belum mampu untuk memenuhi kebutuhannya akan merasa tidak puas dan menyampaikan keluhannya. Di dalam dokumen Renstra Diskominfo Kabupaten Kudus Tahun 2024-2026 dijelaskan bahwa masalah tersebut terjadi karena pegawai pengelola pengaduan pada Perangkat Daerah belum pahamnya petugas terhadap standar kerja baku pengelolaan pengaduan dan pelayanan informasi masyarakat.



Gambar 1. 6 Review Aplikasi Kudus Sehat
Sumber: Aplikasi Play Store (2025)

Pengelolaan sistem pengaduan interaktif lintas sektoral di dalam Aplikasi Kudus Sehat belum berjalan secara optimal, ditemukan masalah yaitu banyak pengguna layanan yang kurang puas dengan pelayanan yang diterima. Aplikasi Kudus Sehat mendapatkan rating yang dapat tergolong rendah di aplikasi *Play Store* dan menuai banyak komentar negatif dari pengguna layanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa layanan pengaduan yang disediakan menghasilkan kontribusi yang minim terhadap kebutuhan masyarakat. Hasil kebijakan memiliki nilai apabila mampu memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan (Wulandari & Salomo, 2021).

Penelitian mengenai Evaluasi Kebijakan Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sistem Pengaduan Interaktif Lintas Sektoral menjadi sangat penting karena kebijakan telah berjalan namun efektivitas,

koordinasi lintas sektor dan responsivitasnya belum pernah dievaluasi secara sistematis. Evaluasi ini bertujuan untuk menilai efektivitas kebijakan pengelolaan sistem pengaduan interaktif lintas sektoral dalam menangani pengaduan dan menemukan hambatan dalam keberjalanan kebijakan tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai bagaimana aplikasi pengaduan dapat berfungsi sebagai alat yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperkuat transparansi, serta memperbaiki hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Penelitian ini juga dapat mengidentifikasi berbagai hambatan yang dihadapi dalam evaluasi aplikasi pengaduan, serta memberikan rekomendasi untuk mengoptimalkan penggunaannya di masa mendatang. Dengan demikian, aplikasi pengaduan dapat menjadi salah satu solusi inovatif dalam mewujudkan pemerintahan yang lebih responsif, transparan, dan akuntabel. Oleh karena itu, pertanyaan penelitian yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah “Mengapa Kebijakan Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 tentang pengelolaan sistem pengaduan interaktif lintas sektoral belum berjalan secara optimal?”

1.2 Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berikut beberapa masalah yang ditemukan dalam kebijakan Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 tentang pengelolaan sistem pengaduan interaktif lintas sektoral:

1. Banyak aduan yang belum ditanggapi oleh OPD sejak tahun 2022 hingga 2024 yaitu sebanyak 29 aduan.
2. Terjadi keterlambatan respon laporan pengaduan yang melebihi batas maksimal dalam Perbup yaitu lebih dari 1x24 jam.
3. Respon pengguna Aplikasi Kudus Sehat yang kurang puas atas kualitas pelayanan yang disediakan sehingga hanya mendapatkan penilaian 3 bintang dari 5 bintang di Aplikasi *Play store*.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana evaluasi Kebijakan Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sistem Pengaduan Interaktif Lintas Sektoral?
2. Apa faktor penghambat evaluasi Kebijakan Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sistem Pengaduan Interaktif Lintas Sektoral?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, antara lain:

1. Mengevaluasi Kebijakan Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sistem Pengaduan Interaktif Lintas Sektoral.
2. Menganalisis faktor penghambat dalam evaluasi Kebijakan Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sistem Pengaduan Interaktif Lintas Sektoral.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, diantaranya sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan keilmuan dalam kajian studi ilmu administrasi publik. Khususnya dalam menilai keberhasilan suatu kebijakan pengelolaan sistem pengaduan interaktif lintas sektoral dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini dapat digunakan sebagai pengembangan dan evaluasi terhadap kebijakan pengelolaan sistem interaktif lintas sektoral di Kabupaten Kudus agar kedepannya dapat berjalan lebih baik dan senantiasa mampu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

1.4.2. Kegunaan Praktis

1. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan mampu berguna dan mampu untuk memberikan masukan yang berarti khususnya bagi Pemerintah Kabupaten Kudus dalam mengevaluasi kebijakan pengelolaan sistem pengaduan interaktif lintas sektoral. Penelitian ini juga diharapkan mampu membantu Pemerintah Kabupaten Kudus dalam mengidentifikasi masalah yang terjadi dalam implementasi kebijakan pengelolaan sistem pengaduan interaktif lintas sektoral melalui SP4N-LAPOR, Lapor Gub, dan Layanan Wadul K1 dan K2 sehingga proses implementasi kebijakan dapat berjalan lebih baik dan mampu mencapai tujuan kebijakan.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan manfaat bagi peneliti yaitu berupa pemberian informasi serta pengalaman baru tentang penelitian yang dilakukan. Diharapkan juga melalui penelitian ini, peneliti mampu menambah pengetahuan baru yang sebelumnya belum pernah didapatkan di lingkungan kampus.

3. Bagi Masyarakat

Diharapkan hasil penelitian ini berguna bagi masyarakat, terutama masyarakat Kabupaten Kudus mengenai layanan pengaduan SP4N-LAPOR, Lapor Gub, serta Wadul K1 dan K2 sehingga masyarakat mampu untuk memanfaatkan layanan tersebut dengan maksimal. Selain itu, peneliti juga berharap mampu memberikan referensi bagi mahasiswa yang akan meneliti dengan topik yang sama.

1.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 4 *State of the Art*

No	Peneliti/Tahun/Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Temuan Penelitian
1	Sri Wahyuni, Doris Febriyanti, Novia Kencana (2024) Jurnal Ilmu Pemerintahan “Evaluasi Penggunaan (usability) Website E-Pemerintahan di Kantor Kelurahan Demang Lebar Daun Kota Palembang”	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana cara mengevaluasi penggunaan website e-Government di kantor kelurahan Demang Lebaran.	Penelitian ini menggunakan model yang dikembangkan oleh Stufflebeam (2001) yang dikenal dengan CIPP Evaluation Model. CIPP singkatan dari (Context, Input, Process, Product)	Deskriptif Kualitatif	Dalam penelitian ini menggunakan model CIPP karena evaluasi terkait pada perangkat pengambil keputusan yang menyangkut perencanaan dan operasional sebuah program. Perbedaan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah dengan menggunakan teori Bridgman dan Davis (2000:130) dengan indikator <i>input</i> , <i>proses</i> , <i>output</i> , dan <i>outcome</i> .
2	Rifan Alun Pratama, Dine Meigawati, Andi Mulyadi (2021) Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara	Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk melihat sejauh mana program SUPER dalam penerapan SPBE di Kota Sukabumi	Penelitian mengacu pada kriteria evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn (2003:611): 1. Efektifitas 2. Efisiensi 3. Kecukupan 4. Responsivitas	Deskriptif Kualitatif	Kesimpulan dari penelitian yang dilakukan peneliti mengenai evaluasi kebijakan aplikasi SUPER yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi pada umumnya sudah berjalan dengan baik hanya perlu adanya evaluasi

No	Peneliti/Tahun/Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Temuan Penelitian
	“Evaluasi Kebijakan Sukabumi Participatory Responder (SUPER) dalam Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Sukabumi”		5. Ketepatan 6. Perataan		terhadap sosialisasi yang perlu dilakukan.
3	Fuaddianto Fajar Satrio (2020) <i>Journal of Public Administration and Sociology of Development</i> “Evaluasi Implementasi Kebijakan Sistem Keuangan Desa (Siskeudes) di Desa Munggu Kecamatan Ngabang Kabupaten Landak”	Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Evaluasi Kebijakan Sistem Keuangan Desa (SISKEUDES).	Peneliti menggunakan model Evaluasi kebijakan Randall B. Ripley dan Grace A. Franklin yang menggunakan dua variabel utama yaitu <i>compliance</i> (kepatuhan) dan <i>what's happening and why?</i> (apa yang terjadi dan kenapa?)	Deskriptif Kualitatif	Berdasarkan hasil perspektif Kepatuhan (<i>compliance</i>), implementasi kebijakan Sistem Keuangan Desa (SISKEUDES) di Desa Munggu, Kecamatan Ngabang, Kabupaten Landak belum optimal, hal ini terlihat dari keterlambatan penyampaian laporan keuangan desa sehingga implementasi kebijakan tidak berjalan sesuai rencana. Selain itu, sarana dan sumber daya yang ada di Desa Munggu belum memadai untuk implementasi kebijakan SISKEUDES. Selanjutnya, berdasarkan hasil perspektif Apa yang terjadi dan kenapa (<i>what's happening and</i>

No	Peneliti/Tahun/Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Temuan Penelitian
					why?), implementasi kebijakan juga belum optimal.
4	Erlyna Hidyantari, Hardiano, Agus Rahmanto (2024) Indonesian Research Journal On Education “Evaluasi Kebijakan One Day Service (ODS) dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan di Kota Surabaya”	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kebijakan One Day Service (ODS) dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di Kota Surabaya	Penelitian ini merujuk kepada teori berlian Leavitt's, terdapat empat elemen kunci yang saling terkait dalam sebuah organisasi: 1. Struktur 2. Orang/SDM 3. Tugas 4. Teknologi	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan ODS di Kota Surabaya secara umum telah meningkatkan kecepatan dan efisiensi proses perizinan, serta meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Namun, terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, birokrasi yang masih kaku, serta kurangnya koordinasi antar unit terkait.
5	Taufik Hidayat, Aji Ratna Kusuma, Enos Paselle (2021) Jurnal <i>Administrative Reform</i> “Evaluasi Program Kampung Keluarga Berencana di Kecamatan Sangatta Utara Kabupaten Kutai Timur”	Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan Program Kampung Keluarga Berencana (KB) di Desa Swarga Bara, Kecamatan Sangatta Utara, Kabupaten Kutai Timur, serta mengidentifikasi	Penelitian ini menggunakan teori evaluasi kebijakan publik menurut Bridgman dan Davis (2000) yang menekankan empat indikator evaluasi kebijakan yaitu indikator <i>input</i> , <i>process</i> , <i>output</i> , dan <i>outcome</i> .	Kualitatif Deskriptif	Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Program Kampung KB belum berjalan optimal. Terlihat dari indikator input, proses, dan output yang belum tercapai. Permasalahan utama meliputi keterbatasan kapasitas sumber daya manusia (PKB/PLKB), minimnya

No	Peneliti/Tahun/Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Temuan Penelitian
		tingkat pencapaian program dan faktor pendukung serta penghambat dalam pelaksanaannya			dukungan anggaran, keterbatasan sarana dan prasarana, rendahnya partisipasi masyarakat, serta belum optimalnya pelayanan kependudukan
6	Anisa Anggraeni dan Tjitjik Rahaju (2022) Jurnal Publika “Evaluasi Program Berkas Mlaku Dewe (BMW) Pada Pelayanan Bidang Administrasi di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo”	Penelitian bertujuan untuk mengetahui keberhasilan dari implementasi program BMW.	Penelitian menggunakan indikator evaluasi menurut William Dunn dalam Hayat, dkk (2018) yaitu: 1. Efektifitas 2. Efisiensi 3. Kecukupan 4. Responsivitas 5. Ketepatan 6. Perataan	Deskriptif Kualitatif	Penelitian menunjukkan bahwa aplikasi BMW sangat efektif dan efisien dengan pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan, dibuktikan dengan penghargaan yang diperoleh saat pertama kali diterapkan. Aplikasi ini memuaskan masyarakat, meskipun masih terdapat kendala dalam pemerataan akibat beberapa warga yang gagap teknologi.
7	Dwita Agustina dan Suci Megawati (2022) Jurnal Publika “Evaluasi Kebijakan Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) dalam	Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis evaluasi kebijakan Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) dalam penanggulangan	Penelitian ini menggunakan teori evaluasi kebijakan publik menurut Bridgman dan Davis (2000) yang mencakup empat indikator utama, yaitu <i>input</i> , <i>process</i> , <i>outputs</i> , dan <i>outcomes</i> .	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator input dan output dalam pelaksanaan program BPNT di Kabupaten Mojokerto tergolong optimal, karena didukung oleh sumber daya manusia, anggaran, dan infrastruktur yang memadai serta

No	Peneliti/Tahun/Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Temuan Penelitian
	Penanggulangan Kemiskinan di Kabupaten Mojokerto”	kemiskinan di Kabupaten Mojokerto.			mampu membantu KPM memenuhi kebutuhan pangan. Namun, indikator proses belum berjalan optimal karena masih ditemukan penyimpangan mekanisme penyaluran. Sementara itu, indikator outcome menunjukkan dampak positif yang luas
8	Nur Rohmah, Augustin Rina Herawati, Teuku Afrizal (2023) <i>Journal of Public Policy and Management Review</i> “Evaluasi Responsivitas Sistem Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang”	Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi responsivitas sistem penanganan pengaduan masyarakat, dan mengidentifikasi faktor pendorong dan penghambat sistem penanganan pengaduan masyarakat Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang	Teori Evaluasi Model CIPP menurut Madaus, Scriven, Stufflebeam dalam, (Mahmudi 2011:119) tujuan penting dari sebuah evaluasi adalah untuk memperbaiki, bukan membuktikan sesuatu. Evaluasi model stufflebeam terdiri dari empat dimensi yang biasa disebut CIPP, yaitu: context, input, process, dan product	Deskriptif kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan evaluasi responsivitas sistem penanganan pengaduan melalui teori evaluasi model CIPP yang terdiri dari <i>Context</i> penanganan pengaduan masyarakat, <i>Input</i> sumber daya organisasi, <i>Process</i> alur mekanisme dan <i>efektivitas</i> dan <i>Product</i> dari <i>output</i> dan <i>outcome</i> . Faktor pendukung terdiri dari komunikasi dan koordinasi, sikap pelaksana dan pembagian wewenang. Sedangkan faktor penghambat terdiri dari standar operating <i>procedure</i> , sumber daya manusia, sarana dan prasarana,

No	Peneliti/Tahun/Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Temuan Penelitian
					ranah kewenangan, anggaran atau dana, keterbatasan informasi dan keterbatasan <i>website</i> Laporan Hendi.
9	Putra Amin Amatulloh dan Retnowati WD Tuti (2023) Jurnal Universitas Muhammadiyah Jakarta “Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management di DKI Jakarta”	Penelitian dilakukan untuk mengetahui evaluasi dari aplikasi Citizen Relation Management dalam menangani pengaduan.	Evaluasi kebijakan yang dimaksud menurut Dunn dalam Nugroho (2011:729) antara lain: A.Efektivitas, B.Efisiensi, C.Kecukupan, D.Perataan , E.Responsivitas, F.Ketepatan.	Deskriptif kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penanganan pengaduan melalui aplikasi CRM sudah efektif dan efisien tanpa kendala berarti, dengan pengelolaan yang baik melalui sosialisasi dan peran Monitoring Room Officer. Pengawasan cukup memadai, namun perlu peningkatan dalam tindak lanjut laporan.
10	Agus Widiyarta, Choiriyah Eka Windiastuti, Hilmi Izaz Robbani (2020) Public Administration Journal of Research, 2 (3), 251- 265 “Evaluasi Kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam Pelayanan Administrasi (SIOLA) di	Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan evaluasi kebijakan SPBE pada aplikasi SIOLA.	Penelitian ini pendekatan pengukuran evaluasi kebijakan William N. Dunn yang memberikan gambaran model evaluasi dengan mengajukan kriteria-kriteria evaluasi kebijakan publik yaitu Efektifitas, Efisiensi, Kecukupan, Pemerataan, Responsivitas, Ketepatan.	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SBPE) melalui aplikasi SIOLA penerapan belum optimal dikarenakan masih adanya kesenjangan digital yang menyebabkan kurangnya keterpaduan antara pemerintah daerah dengan kemendagri, dalam pengurusan administrasi

No	Peneliti/Tahun/Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Temuan Penelitian
	Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia”				belum semuanya menggunakan aplikasi SIOLA, pemahaman yang kurang disebabkan oleh sosialisasi yang tidak merata
11	Lia Amalia, Neti Karnati, Nurhatatti Fuad (2020) Al-Ishlah: Jurnal Pendidikan, Vol. 12, No. 2 (2020) “ <i>Policy Evaluation of Nine-Years Learning Compulsory of Basic Education: Objectives Context</i> ”	Penelitian ini mengevaluasi kebijakan wajib belajar pendidikan dasar 9 tahun di Kota Serang dalam konteks tujuan, serta menilai kesesuaiannya dengan peraturan pemerintah pusat maupun daerah	Mengacu pada teori evaluasi kebijakan pendidikan, khususnya konteks tujuan (objectives context) dalam model evaluasi kebijakan. Evaluasi dilakukan dengan melihat kesesuaian tujuan wajib belajar 9 tahun dengan kebijakan pemerintah (PP No. 47 Tahun 2008) serta peraturan daerah terkait.	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tujuan kebijakan wajib belajar 9 tahun di Kota Serang sesuai dengan peraturan pemerintah pusat dan daerah. Pemerintah Kota Serang memanfaatkan sumber daya manusia dan alam, melibatkan semua pihak secara komprehensif, serta melakukan koordinasi interaktif untuk mencapai tujuan program. Namun, masih terdapat hambatan berupa kondisi ekonomi masyarakat, rendahnya angka partisipasi sekolah, keterbatasan pemahaman orang tua tentang pentingnya pendidikan, serta kendala jarak tempuh ke sekolah.
12	Paola Cantarelli, Nicola Belle, Jeremy L. Hal (2023)	Penelitian ini bertujuan untuk mensintesis dan	Peneliti menggunakan teori teori pengambilan keputusan	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kajian penggunaan

No	Peneliti/Tahun/Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Temuan Penelitian
	<i>Public Administration Review</i> “Information Use in Public Administration and Policy Decision-Making: A Research Synthesis.”	mengkaji secara sistematis literatur tentang penggunaan informasi dalam pengambilan keputusan di bidang administrasi publik dan kebijakan publik.	dalam administrasi publik, khususnya teori <i>bounded rationality</i> (Simon), <i>incrementalism</i> (Lindblom), pendekatan <i>evidence-based policy</i> , serta perspektif <i>behavioral public administration</i> .		informasi dalam administrasi publik didominasi oleh topik manajemen kinerja dan implementasi kebijakan. Sekitar sepertiga studi menggunakan pendekatan <i>behavioral science</i> .
13	Suandi, Entang Adhy Muhtar, Ahmad Buchari, dan Darto (2022). <i>Journal Sustainability</i> “The Evaluation of Village Fund Policy in Penukal Abab Lematang Ilir Regency (PALI), South Sumatera, Indonesia”	Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kebijakan Dana Desa di Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir (PALI) dan juga memperoleh pemahaman baru terkait pengembangan dan inovasi desa dalam rangka meningkatkan efektivitas kebijakan Dana Desa serta kesejahteraan masyarakat desa	Peneliti menggunakan teori Bridgman dan Davis dengan indikator: 1. <i>Input</i> 2. <i>Process</i> 3. <i>Output</i> 4. <i>Outcome</i>	Kualitatif	Temuan penelitian menunjukkan bahwa evaluasi kebijakan Dana Desa di Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir (PALI) belum optimal, ditandai dengan adanya tumpang tindih regulasi, keterbatasan sumber daya manusia serta sarana prasarana, dan rendahnya partisipasi masyarakat
14	Evi Ratna Wulandari & Roy Valiant Salomo (2021)	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan	Penelitian ini menggunakan teori evaluasi kebijakan publik	Kualitatif	Penelitian menemukan bahwa implementasi e-government

No	Peneliti/Tahun/Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Temuan Penelitian
	Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, Vol. IV No. 2, Februari 2021 <i>“The Evaluation of Policies and Success Factors of E-Government Parking Tax Implementation in Capital Region of Jakarta”</i>	mengevaluasi kebijakan serta faktor-faktor yang menentukan keberhasilan implementasi e-government pajak parkir di DKI Jakarta.	(Dunn, 2018) serta konsep e-government dan faktor keberhasilan implementasi e-government (Bhatnagar, 2009; OECD, 2016; Hussein & Hasan, 2007) .		pajak parkir di DKI Jakarta belum optimal. Hanya 3,37% wajib pajak yang rutin melaporkan transaksi, aplikasi belum mampu mengintegrasikan data antarinstansi, serta sanksi belum ditegakkan secara konsisten. Kendala juga muncul dari keterbatasan kesiapan wajib pajak dan perangkat elektronik. Meski begitu, terdapat faktor pendukung berupa komitmen pendanaan melalui kerja sama dengan bank, kolaborasi Bapenda–Bank dalam pelayanan berbasis kepuasan wajib pajak, serta jaminan keamanan data wajib pajak.
15	Panca Setyo Prihatin, Rizky Setiawan, Made Devi Wedayanti. (2024). <i>JURNAL ILMIAH PEURADEUN The Indonesian Journal of the Social Sciences</i>	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tantangan yang dihadapi perusahaan dan bagaimana kebijakan CSR dapat memenuhi kriteria	Analisis data dilakukan melalui aplikasi Nvivo 12 Plus yang bersumber dari wawancara dengan masing-masing aktor di Kota Dumai.	Kualitatif	Penelitian ini menemukan bahwa tantangan yang dihadapi perusahaan dalam kebijakan CSR antara lain belum adanya kerangka kerja yang jelas, kurangnya transparansi dan akuntabilitas, serta kesulitan menyeimbangkan pertimbangan

No	Peneliti/Tahun/Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Temuan Penelitian
	<i>“Evaluation of the Implementation of Corporate Social Responsibility (CSR) Policies in Dumai City, Riau Province, Indonesia.”</i>	evaluasi kebijakan di Kota Dumai.			ekonomi dengan kebutuhan jangka panjang.

Sumber: diolah oleh peneliti, 2025

Penelitian yang terdapat di tabel 1.4 merupakan kumpulan penelitian terdahulu yang memuat pembahasan serta analisis terkait dengan evaluasi kebijakan atau program, fokus yang sama dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan pendukung dalam penelitian ini karena pada penelitian terdahulu memuat data dan teori yang akan digunakan dalam penelitian ini. Analisis yang dilakukan pada penelitian terdahulu dilakukan dengan berbagai metode dan teori yang berbeda seperti teori evaluasi kebijakan William n Dunn, Bridgman dan Davis, hingga dengan teori evaluasi kebijakan CIPP. Metode penelitian pada penelitian terdahulu juga menggunakan metode yang beragam yaitu metode kualitatif, kuantitatif, dan campuran.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah kedua penelitian memiliki fokus yang sama yaitu terkait evaluasi kebijakan. Sedangkan perbedaannya ada pada lokus penelitian, teori yang digunakan, serta metode penelitian. Penelitian yang akan dilakukan berfokus pada mengevaluasi Kebijakan Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sistem Pengaduan Interaktif Lintas Sektoral dan menganalisis faktor yang menghambat pelaksanaan evaluasi kebijakan tersebut. Penelitian ini menganalisis evaluasi kebijakan dengan metode penelitian kualitatif, serta menggunakan teori Bridgman dan Davis dengan memperhatikan aspek *input*, *process*, *output*, dan *outcome*. Kemudian menganalisis faktor penghambat dari evaluasi kebijakan tersebut menggunakan teori dari William n Dunn dengan sub fenomena terbatasnya pemanfaatan informasi kinerja, ambiguitas dalam perumusan tujuan kinerja, dan tujuan kebijakan yang bertentangan.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan suatu bidang yang berkaitan dengan bagaimana organisasi pemerintah dijalankan, dikelola, dan diarahkan untuk mencapai tujuan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Konsep administrasi publik telah berkembang seiring waktu, mencakup berbagai aspek seperti kebijakan publik, organisasi pemerintahan, serta interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Menurut Edward H. Litchfield (1956) dalam bukunya *Notes on a General Theory of Administration*, administrasi publik merupakan seperangkat prinsip yang menjelaskan bagaimana badan-badan pemerintahan diorganisasikan, dilengkapi dengan tenaga kerja, didanai, serta diarahkan dan dipimpin. Administrasi publik bukan sekadar pengelolaan organisasi pemerintahan, tetapi juga bagaimana sumber daya publik dimanfaatkan secara optimal untuk kepentingan masyarakat. Dalam perspektif ini, administrasi publik melibatkan proses perencanaan, pengorganisasian, koordinasi, serta pengawasan terhadap berbagai aktivitas pemerintahan guna mewujudkan tata kelola yang baik.

Rossenbloom (2005) berpendapat bahwa administrasi publik dapat dimaknai sebagai pemanfaatan kerja sama dari beberapa pihak dalam menjalankan suatu kesepakatan atau usaha bersama untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam konteks ini, administrasi publik tidak hanya melibatkan sektor pemerintah, tetapi juga berbagai aktor lain, termasuk sektor swasta dan masyarakat sipil, dalam mewujudkan kebijakan dan layanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Administrasi publik

menekankan pentingnya kolaborasi, partisipasi, serta koordinasi yang efektif agar kebijakan yang dirumuskan dapat diterapkan secara optimal.

George J. Gordon (dalam Syafiie, 2010) mendefinisikan administrasi publik sebagai serangkaian proses yang dilakukan oleh organisasi maupun individu yang bertanggung jawab dalam menerapkan dan melaksanakan kebijakan serta hukum yang ditetapkan oleh badan legislatif, eksekutif, maupun yudikatif. Dalam pandangan ini, administrasi publik berfungsi sebagai jembatan antara kebijakan yang telah dirumuskan oleh pemerintah dan implementasinya dalam kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, administrasi publik tidak hanya berperan dalam aspek birokrasi dan manajemen pemerintahan, tetapi juga dalam upaya menjaga keseimbangan antara kebijakan, hukum, dan kebutuhan publik.

Menurut Keban (2014), administrasi publik dapat dipahami melalui enam dimensi strategis, yaitu: dimensi kebijakan yang mencakup perumusan dan implementasi kebijakan publik; dimensi struktur organisasi yang berkaitan dengan mekanisme birokrasi dalam menjalankan administrasi pemerintahan; dimensi etika yang menekankan pentingnya nilai-nilai moral dalam pengelolaan administrasi publik; dimensi lingkungan yang memperhitungkan dinamika sosial, politik, dan ekonomi dalam penyelenggaraan administrasi; serta dimensi akuntabilitas kinerja yang mengacu pada transparansi dan tanggung jawab dalam pelayanan publik. Pendekatan ini menegaskan bahwa administrasi publik bukan hanya sekadar pengelolaan teknis, tetapi

juga melibatkan faktor sosial dan politik yang mempengaruhi efektivitas kebijakan pemerintah.

Pfiffner dan Presthus (1960) mengungkapkan bahwa administrasi publik mencakup beberapa aspek utama. Pertama, administrasi publik merupakan proses implementasi kebijakan yang telah ditetapkan oleh badan perwakilan politik. Kedua, administrasi publik mencakup koordinasi antara individu dan kelompok dalam menjalankan kebijakan pemerintah. Ketiga, administrasi publik adalah suatu proses yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijakan, pengarahan strategi, serta penerapan berbagai teknik dalam mengelola dan mengatur sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi pemerintahan. Dari sudut pandang ini, administrasi publik merupakan aktivitas yang kompleks dan dinamis dan melibatkan berbagai mekanisme serta teknik untuk mengelola urusan pemerintahan secara efektif.

1.6.1.2 Paradigma Administrasi Publik

Menurut Nicholas Henry dalam Keban (2008: 31), perkembangan administrasi publik dapat dibagi ke dalam enam paradigma:

1. Dikotomi politik dan administrasi (1900-1926)

Pada tahap awal ini, fokus utama politik adalah pada pelaksanaan kebijakan, meskipun belum ada batas yang jelas antara ranah politik dan administrasi. Paradigma ini memandang administrasi sebagai suatu proses yang netral dan bebas nilai, dengan tujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas

birokrasi. Namun, pendekatan ini masih terbatas pada penentuan lokus dan belum mengembangkan secara rinci metode yang seharusnya digunakan dalam studi administrasi publik.

2. Prinsip-prinsip administrasi (1927-1937)

Dalam periode ini, kemajuan ilmu manajemen memberikan sumbangsih terhadap munculnya prinsip-prinsip administrasi seperti perencanaan, pengorganisasian, penempatan staf, pengarahan, koordinasi, pelaporan, dan penganggaran. Prinsip-prinsip ini dipandang dapat diterapkan secara universal dalam administrasi publik. Pada masa ini, model administrasi klasik menempatkan pemerintahan sebagai pihak yang bertanggung jawab atas penyediaan layanan publik seperti pembangunan infrastruktur, pendidikan, perumahan, sistem drainase, serta jaminan kesejahteraan.

3. Administrasi negara sebagai ilmu politik (1950-1970)

Pada periode ini, gagasan bahwa politik dan administrasi bisa sepenuhnya dipisahkan mulai dipertanyakan. Muncul pandangan bahwa teori administrasi publik pada hakikatnya juga merupakan bagian dari teori politik. Setelah itu, terbentuklah paradigma baru yang menempatkan administrasi publik sebagai cabang dari ilmu politik. Paradigma ini mencerminkan perkembangan pemikiran antara tahun 1950 hingga 1970, dimana administrasi negara mulai dipahami dalam kerangka ilmu politik. Namun, pemahaman ini juga memicu krisis identitas dalam bidang administrasi negara, karena

dianggap tidak lagi berdiri sendiri dan melebur dalam ilmu politik, yang sebenarnya tidak bisa dilepaskan dari administrasi negara.

4. Administrasi sebagai ilmu administrasi (1956-1970)

Pada tahap ini, perhatian utama dalam administrasi beralih pada perilaku organisasi, analisis manajerial, serta penggunaan teknologi modern seperti metode kuantitatif, analisis sistem, dan riset operasi. Paradigma ini menekankan dua cabang utama dalam ilmu administrasi, yaitu kebijakan publik sebagai ilmu yang bersifat teoretis, dan administrasi negara yang banyak dipengaruhi oleh pendekatan psikososial. Keith M. Henderson (1960) menyatakan bahwa teori organisasi seharusnya menjadi inti dari studi administrasi negara. Pandangan ini kemudian mendorong pesatnya perkembangan dalam bidang Pengembangan Organisasi (Organizational Development).

5. Administrasi negara sebagai administrasi negara (1970-sekarang)

Sejak tahun 1970, perkembangan administrasi negara tidak lagi hanya berfokus pada aspek lokus sebagai ilmu murni, tetapi juga mencakup pengembangan teori organisasi secara mendalam. Perhatian utama diberikan pada pemahaman tentang bagaimana dan mengapa organisasi beroperasi, perilaku individu di dalamnya, serta proses pengambilan keputusan dalam organisasi. Dalam paradigma ini, fokus dan lokus administrasi negara telah menjadi lebih terdefinisi dengan jelas. Fokus kajiannya meliputi teori organisasi, teori manajemen, analisis kebijakan secara praktis, serta penerapan

teknik-teknik administrasi dan manajemen yang telah berkembang pesat. Adapun lokusnya berada pada birokrasi pemerintahan dan persoalan-persoalan yang berkaitan dengan kepentingan publik.

6. *Governance*

Paradigma *governance* lahir dari perubahan global yang ditandai dengan globalisasi, demokratisasi, dan kemajuan teknologi informasi, *governance* muncul sebagai respons terhadap keterbatasan model "*government*" yang dianggap kurang adaptif terhadap kompleksitas permasalahan publik. Haris (2019) menjelaskan bahwa *governance* menandai pergeseran fundamental dalam penyelenggaraan negara, dimana pemerintah tidak lagi menjadi satu-satunya aktor yang memegang kendali, melainkan berbagi peran dengan sektor swasta dan masyarakat sipil.

Secara konseptual, *governance* merujuk pada mekanisme pengelolaan negara yang melibatkan berbagai aktor dalam proses pengambilan keputusan dan implementasi kebijakan. Konsep ini menekankan pentingnya *multi-stakeholder*, kolaborasi, dan prinsip-prinsip *good governance* seperti transparansi, akuntabilitas, responsivitas, efisiensi, dan supremasi hukum. Chhotray dan Stoker (2009) dalam Haris (2019) mengidentifikasi empat elemen utama *governance*, yaitu aturan (baik formal maupun informal), kolektivitas (pengambilan keputusan secara kolektif), mekanisme pengambilan keputusan yang akuntabel, dan hubungan antar aktor yang tidak didikte oleh kontrol formal.

Pergeseran dari *government* ke *governance* membawa implikasi signifikan terhadap sifat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Dalam model *government*, hubungan cenderung hierarkis dan top-down, sementara dalam model *governance*, hubungan bersifat kemitraan, kolaboratif, dan demokratis. Pengambilan keputusan juga bergeser dari sentralistik menjadi desentralistik dan partisipatif. Fokus administrasi pun berubah dari kontrol dan regulasi menjadi koordinasi, fasilitasi, dan pemberdayaan. Akuntabilitas tidak lagi terbatas pada atasan, melainkan meluas mencakup publik dan stakeholders.

Berdasarkan paradigma administrasi publik tersebut, penelitian ini termasuk ke dalam paradigma *governance* yaitu dimana penyelenggaraan negara tidak hanya bertumpu pada pemerintahan saja, melainkan melibatkan aktor lain yaitu swasta dan masyarakat. Paradigma ini menitikberatkan pada kebijakan yang dirancang oleh pemerintah untuk menangani berbagai permasalahan sekaligus mengutamakan kepentingan masyarakat. Fokus penelitian ini sangat selaras dengan paradigma tersebut, di mana institusi publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat dalam semua bidang termasuk dalam pelayanan pengaduan.

1.6.2 Kebijakan Publik

Dalam kajian kebijakan publik, para ahli telah mengemukakan berbagai definisi yang menggambarkan peran dan fungsi kebijakan sebagai instrumen strategis dalam memecahkan persoalan-persoalan yang dihadapi oleh masyarakat dan pemerintah.

Chandler dan Plano (1988) menyatakan bahwa kebijakan publik merupakan pemanfaatan sumber daya yang ada secara strategis untuk mengatasi berbagai masalah publik. Pendekatan ini menekankan bahwa kebijakan tidak sekadar serangkaian aturan, melainkan merupakan upaya terkoordinasi untuk mengoptimalkan potensi sumber daya guna menyelesaikan persoalan yang muncul di ranah pemerintahan.

Lebih lanjut, dalam *Encyclopedia of Policy Studies* (1950), Lasswell dan Kaplan menggambarkan kebijakan publik sebagai suatu program yang dirancang untuk mencapai tujuan tertentu serta mewujudkan nilai-nilai melalui praktik yang terarah. Definisi ini menyoroti peran kebijakan sebagai alat pencapaian sasaran, dimana setiap kebijakan harus memiliki arah yang jelas dan didasari oleh nilai-nilai yang menjadi landasan penyelenggaraan pemerintahan.

Fredrich, sebagaimana dikutip dalam Abdul Wahab (2002:3), mendefinisikan kebijaksanaan sebagai suatu tindakan yang mengarah pada pencapaian tujuan yang telah diusulkan oleh suatu kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu. Definisi ini menekankan aspek dinamika dan kesempatan dalam proses perumusan kebijakan, di mana pencarian peluang menjadi bagian penting dalam upaya mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Sementara itu, Udoji (1981) dalam Abdul Wahab (2002:4-5) memandang kebijakan negara sebagai suatu tindakan yang diberi sanksi dan mengarahkan pada pencapaian tujuan tertentu, yang pada gilirannya memiliki dampak signifikan terhadap sebagian besar warga masyarakat. Pendekatan ini menekankan

pentingnya kekuatan kebijakan dalam mempengaruhi perilaku dan kesejahteraan masyarakat secara luas.

Menurut Riant Nugroho D (2003:51), kebijakan publik merupakan jalan strategis untuk mewujudkan tujuan bersama yang diidamkan oleh bangsa. Sebagai contoh, jika cita-cita bangsa Indonesia adalah menciptakan masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan nilai-nilai Pancasila dan prinsip-prinsip konstitusional yang mendasari negara kesatuan, maka kebijakan publik berfungsi sebagai sarana dan prasarana untuk mencapai visi tersebut. Dalam hal ini, kebijakan publik tidak hanya dilihat sebagai instrumen teknis, tetapi juga sebagai refleksi nilai-nilai fundamental yang menjadi dasar kehidupan berbangsa dan bernegara.

Thomas R. Dye (1981, 1992) memberikan perspektif yang berbeda dengan mendefinisikan kebijakan publik sebagai apa yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan. Menurutnya, kebijakan publik mencakup seluruh aktivitas, baik yang dilaksanakan maupun yang diabaikan oleh pemerintah dan didasarkan pada pertimbangan menyeluruh mengenai manfaat yang diperoleh bagi kehidupan bersama. Dalam konteks ini, kebijakan publik harus dirancang sedemikian rupa sehingga mampu memberikan manfaat maksimal kepada warga negara, meskipun dalam prosesnya terdapat kemungkinan timbulnya keuntungan bagi sebagian pihak dan kerugian bagi pihak lainnya. Pemerintah diharapkan untuk bersikap bijaksana dalam menetapkan kebijakan dengan melakukan evaluasi secara berkala guna memastikan bahwa sasaran

yang diharapkan telah tercapai dan setiap kebijakan yang diterapkan dapat memberikan dampak yang positif bagi seluruh masyarakat.

1.6.3 Proses Kebijakan

Menurut Charles Lindblom (dalam Winarno, 2012), proses pembuatan kebijakan publik merupakan suatu hal yang rumit karena melibatkan banyak proses dan variabel yang harus dianalisis oleh para pembuat kebijakan. Para ahli membagi proses penyusunan kebijakan menjadi beberapa tahap, yaitu:

1. Penyusunan Agenda

Pada tahap ini, sejumlah aktor dipilih untuk merumuskan berbagai masalah yang akan dimasukkan ke dalam agenda publik. Masalah-masalah tersebut diseleksi berdasarkan prioritas dan urgensi sehingga tidak semua isu dapat langsung masuk ke agenda kebijakan. Beberapa masalah menjadi fokus pembahasan, sementara yang lain bisa diabaikan atau ditunda untuk dibahas kemudian.

2. Formulasi Kebijakan

Dalam tahap ini, solusi untuk masalah yang telah masuk agenda dicari melalui berbagai alternatif kebijakan. Para aktor kebijakan mengajukan usulan pemecahan masalah, kemudian alternatif-alternatif tersebut diseleksi untuk menentukan tindakan yang paling tepat.

3. Adopsi Kebijakan

Para perumus kebijakan menawarkan alternatif yang telah disiapkan untuk dipilih dan diadopsi sebagai kebijakan publik. Proses ini biasanya memerlukan dukungan mayoritas legislatif, keputusan pengadilan, atau kesepakatan antar pimpinan lembaga terkait.

4. Implementasi Kebijakan

Lembaga pemerintah bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan dengan menggunakan sumber daya manusia dan keuangan yang tersedia. Pada tahap ini, sering terjadi persaingan antar kelompok kepentingan, meskipun beberapa kelompok mendapat dukungan dari pelaksana kebijakan. Kebijakan publik harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

5. Evaluasi Kebijakan

Tahap evaluasi dilakukan untuk menilai sejauh mana kebijakan yang diterapkan berhasil menyelesaikan masalah yang ada. Penilaian ini menggunakan kriteria tertentu sebagai dasar untuk menentukan apakah tujuan kebijakan telah tercapai. Evaluasi juga penting karena sering muncul berbagai masalah selama pelaksanaan kebijakan.

1.6.4 Evaluasi Kebijakan

Evaluasi kebijakan merupakan komponen krusial dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Chandler dan Plano (1988) menyatakan bahwa kebijakan publik merupakan suatu bentuk pemanfaatan sumber daya secara strategis untuk mengatasi persoalan yang muncul di ranah pemerintahan. Pendekatan ini menekankan

bahwa setiap kebijakan tidak hanya berupa serangkaian aturan, melainkan merupakan program terintegrasi yang dirancang untuk mencapai tujuan tertentu melalui optimalisasi penggunaan sumber daya. Lasswell dan Kaplan, sebagaimana tertulis dalam *Encyclopedia of Policy Studies* (1950), menggambarkan kebijakan publik sebagai upaya pencapaian tujuan dengan penerapan nilai-nilai yang telah terarah sehingga setiap program yang dirumuskan harus mampu merefleksikan aspirasi dan kebutuhan masyarakat.

Fredrich, dalam Abdul Wahab (2002), mengartikan kebijakan sebagai tindakan yang mengarah pada realisasi tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dengan memperhatikan peluang-peluang yang muncul dalam proses tersebut. Pemikiran ini diperkuat oleh Udoji (1981) yang melihat kebijakan negara sebagai suatu tindakan yang diberi sanksi dan diarahkan untuk mencapai tujuan yang saling terkait, sehingga kebijakan memiliki dampak yang luas bagi sebagian besar masyarakat. Riant Nugroho D (2003) menambahkan bahwa kebijakan publik adalah jalan strategis untuk mewujudkan cita-cita bersama, seperti terciptanya masyarakat yang adil dan makmur dengan menekankan bahwa kebijakan merupakan sarana utama dalam mengimplementasikan nilai-nilai dasar yang tercermin dalam Pancasila dan konstitusi negara. Thomas R. Dye (1981) memberikan perspektif bahwa kebijakan publik mencakup seluruh aktivitas yang dipilih atau diabaikan oleh pemerintah, sehingga penilaian terhadap suatu kebijakan harus mempertimbangkan dampak yang timbul baik dari tindakan maupun kebijakan yang tidak diambil.

Menurut Dye, proses evaluasi melibatkan pemeriksaan objektif, sistematis, dan empiris terhadap efek suatu kebijakan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Casley dan Kumar (1987) mendefinisikan evaluasi sebagai penilaian berkala terhadap kinerja, efisiensi, dan dampak program berdasarkan target yang diinginkan. Sementara itu, Muhadjir (2008) menyatakan bahwa evaluasi kebijakan publik merupakan proses perbandingan antara hasil yang dicapai dengan tujuan atau target yang telah ditetapkan sebelumnya, yang menjadi dasar untuk perbaikan kebijakan di masa mendatang.

Kemudian, William N. Dunn (2003) mengemukakan bahwa evaluasi kebijakan publik dapat diukur melalui beberapa kriteria, antara lain efektivitas, yang menilai sejauh mana suatu kebijakan mencapai hasil yang diharapkan; efisiensi, yang mengukur hubungan antara hasil yang dicapai dengan usaha atau biaya yang dikeluarkan; kecukupan, yang menilai sejauh mana hasil tersebut memenuhi kebutuhan atau nilai yang diinginkan; pemerataan, yang mengacu pada distribusi hasil dan beban secara adil di antara berbagai kelompok dalam masyarakat; responsivitas, yang mengukur seberapa baik kebijakan mampu menanggapi kebutuhan aktual masyarakat; serta ketepatan, yang berkaitan dengan relevansi kebijakan dalam mencapai tujuan berdasarkan asumsi dan nilai yang mendasarinya. Kriteria-kriteria ini menjadi dasar penting untuk menaksir keberhasilan suatu kebijakan serta menentukan langkah perbaikan atau tindak lanjut yang diperlukan.

Evaluasi hasil pelayanan publik dilakukan dengan menggunakan sejumlah kriteria untuk mengukur keberhasilan inovasi layanan tersebut. Bridgman dan Davis

(2000:130) menyatakan bahwa pengukuran evaluasi kebijakan publik secara umum didasarkan pada empat indikator utama, yaitu *input*, *process*, *output*, dan *outcome*.

1. Indikator *input*, menilai ketersediaan sumber daya dan bahan dasar yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan, seperti sumber daya manusia, dana, dan infrastruktur pendukung.
2. Indikator *process*, mengkaji bagaimana kebijakan tersebut diterjemahkan menjadi pelayanan langsung kepada masyarakat, dengan menilai efektivitas serta efisiensi metode pelaksanaannya.
3. Indikator *output*, menilai produk atau hasil konkret yang dihasilkan oleh sistem kebijakan, respon pengguna layanan, dan jumlah peserta yang mengikuti program tertentu.
4. Indikator *outcome*, fokus pada dampak langsung yang dirasakan oleh masyarakat atau pihak-pihak yang terdampak oleh kebijakan sehingga memberikan gambaran mengenai pengaruh kebijakan tersebut terhadap kesejahteraan publik.

Dalam mengevaluasi kebijakan pengelolaan sistem pengaduan interaktif lintas sektoral di Kabupaten Kudus, peneliti memilih menggunakan teori indikator seperti yang diuraikan oleh Bridgman dan Davis (2000:130) yang terdiri dari empat aspek utama yaitu *input*, *proses*, *output*, dan *outcome*. Teori ini dianggap sangat relevan karena memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk mengukur efektivitas pengelolaan sistem pengaduan interaktif lintas sektoral yang dijalankan melalui Aplikasi Kudus Sehat. Dengan mengaplikasikan teori tersebut, peneliti dapat

melakukan evaluasi menyeluruh mulai dari proses implementasi kebijakan hingga dampak yang dihasilkan. Pendekatan ini memudahkan identifikasi aspek-aspek yang masih perlu diperbaiki. Evaluasi dimulai dengan indikator *input* yang menilai ketersediaan sumber daya pendukung, bahan dasar, dan kualitas sumber daya manusia yang mengoperasikan aplikasi. Selanjutnya, melalui indikator *process*, peneliti dapat mengkaji bagaimana kebijakan diubah menjadi pelayanan yang nyata, serta menilai efektivitas dan efisiensi metode pelaksanaannya. Dari indikator *output*, fokus evaluasi bergeser kepada produk atau layanan yang dihasilkan dan seberapa banyak pengguna yang berhasil memanfaatkan kebijakan tersebut. Terakhir melalui indikator *outcome*, peneliti dapat mengukur dampak keseluruhan kebijakan pada masyarakat, baik dampak positif maupun negatif sehingga memberikan gambaran yang holistik mengenai keberhasilan program inovasi pelayanan publik ini.

1.6.5 Faktor Penghambat Evaluasi Kebijakan

William N. Dunn (2003:619) menjelaskan bahwa evaluasi keputusan teoritis merupakan salah satu pendekatan dalam evaluasi kebijakan yang menitikberatkan pada penggunaan metode deskriptif untuk memperoleh informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan mengenai capaian atau hasil dari pelaksanaan suatu kebijakan. Informasi tersebut secara jelas dinilai oleh beragam aktor atau pelaku kebijakan. Berbeda dengan evaluasi semu maupun evaluasi formal, evaluasi keputusan teoritis berusaha mengatasi berbagai kelemahan yang sering muncul dalam praktik evaluasi kebijakan (Kurniati et al., 2015).

Beberapa permasalahan yang sering ditemui dalam evaluasi kebijakan antara lain: (1) informasi kinerja yang dihasilkan kurang dimanfaatkan bahkan tidak digunakan sama sekali dalam proses perbaikan kebijakan. (2) adanya ambiguitas dalam perumusan tujuan, dimana banyak program publik memiliki tujuan yang kabur atau terlalu umum. (3) konflik tujuan antaraktor, di mana setiap pelaku kebijakan membawa kepentingan dan target yang berbeda, sehingga sulit menyusun sasaran yang benar-benar memuaskan semua pihak.

1. Terbatasnya pemanfaatan informasi kinerja

Informasi kinerja yang diperoleh dari proses evaluasi cenderung tidak dimanfaatkan secara maksimal, atau bahkan diabaikan dalam proses pengambilan keputusan kebijakan. Hal ini sebagian besar disebabkan oleh rendahnya tingkat penggunaan informasi untuk menganalisis masalah, rendahnya penggunaan hasil evaluasi untuk perbaikan, serta rendahnya tingkat responsivitas evaluasi terhadap tujuan dan sasaran yang diusung oleh para pemangku kepentingan yang terlibat dalam formulasi dan implementasi kebijakan maupun program publik.

2. Ambiguitas dalam perumusan tujuan kebijakan

Banyak kebijakan dan program publik dirancang dengan tujuan yang bersifat umum dan kurang terdefinisi secara operasional sehingga menimbulkan ambiguitas dalam pelaksanaannya dan menyebabkan target kinerja kurang realistis.

3. Tujuan kebijakan yang bertentangan

Formulasi kebijakan dan program publik tidak dapat sepenuhnya mengakomodasi nilai-nilai dari satu aktor atau kelompok tertentu, seperti lembaga legislatif, kelompok kepentingan dominan, atau pejabat administrasi tinggi. Dalam kenyataannya, kebijakan publik hampir selalu melibatkan berbagai aktor dengan kepentingan serta prioritas tujuan yang berbeda dan saling bertentangan,

Evaluasi keputusan teoritis hadir untuk mengidentifikasi para pelaku kebijakan yang memiliki peran, mengungkap tujuan yang mereka bawa, serta menghubungkan hasil kebijakan dengan nilai yang dianggap penting oleh para aktor tersebut. Dengan demikian, ukuran manfaat atau nilai dari suatu kebijakan dan program dilihat dari kesesuaian dengan tujuan dan sasaran para pelaku kebijakan. Evaluasi keputusan teoritis mencoba melengkapi kekurangan yang terdapat pada evaluasi semu dan evaluasi formal. Salah satu keunggulannya adalah kemampuannya menyingkap serta menjadikan eksplisit berbagai tujuan dan target kebijakan, baik yang tersurat maupun tersirat. Hal ini menunjukkan bahwa tujuan dari pembuat kebijakan maupun administrator menjadi sumber nilai yang penting, karena semua aktor memiliki kontribusi dalam perumusan maupun implementasi kebijakan.

1.6.6 Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sistem Pengaduan Interaktif Lintas Sektoral

Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sistem Pengaduan Interaktif Lintas Sektoral dikeluarkan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan masyarakat

yang terintegrasi dan terkoordinasi secara lintas sektoral. Peraturan ini lahir dari kebutuhan yang semakin meningkat akan fasilitas pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat, mengingat banyaknya layanan publik yang diselenggarakan oleh berbagai penyelenggara pemerintahan di Kabupaten Kudus. Selain itu, perkembangan teknologi informasi yang pesat juga mendorong kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi serta menyampaikan aspirasi, masukan, dan keluhan terkait penyelenggaraan pemerintahan.

Peraturan ini menjadi pedoman bagi perangkat daerah, Badan Usaha Milik Daerah dan instansi vertikal dalam mengelola pengaduan masyarakat agar penanganannya dapat dilakukan secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Pengaduan masyarakat yang dimaksud meliputi laporan, pertanyaan, saran, masukan, maupun keluhan atas layanan publik yang tidak sesuai standar, pengabaian kewajiban, atau pelanggaran prosedur oleh penyelenggara layanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kudus dan instansi vertikal terkait. Dengan adanya sistem pengaduan interaktif ini, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah menyampaikan pengaduan secara online melalui aplikasi yang terintegrasi dengan Lapor SP4N di laman resmi pemerintah daerah.

Dalam peraturan ini, pengelolaan pengaduan harus dilaksanakan berdasarkan asas-asas seperti koordinasi, transparansi, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, objektivitas, kerahasiaan, dan independensi. Hal ini bertujuan agar proses pengaduan

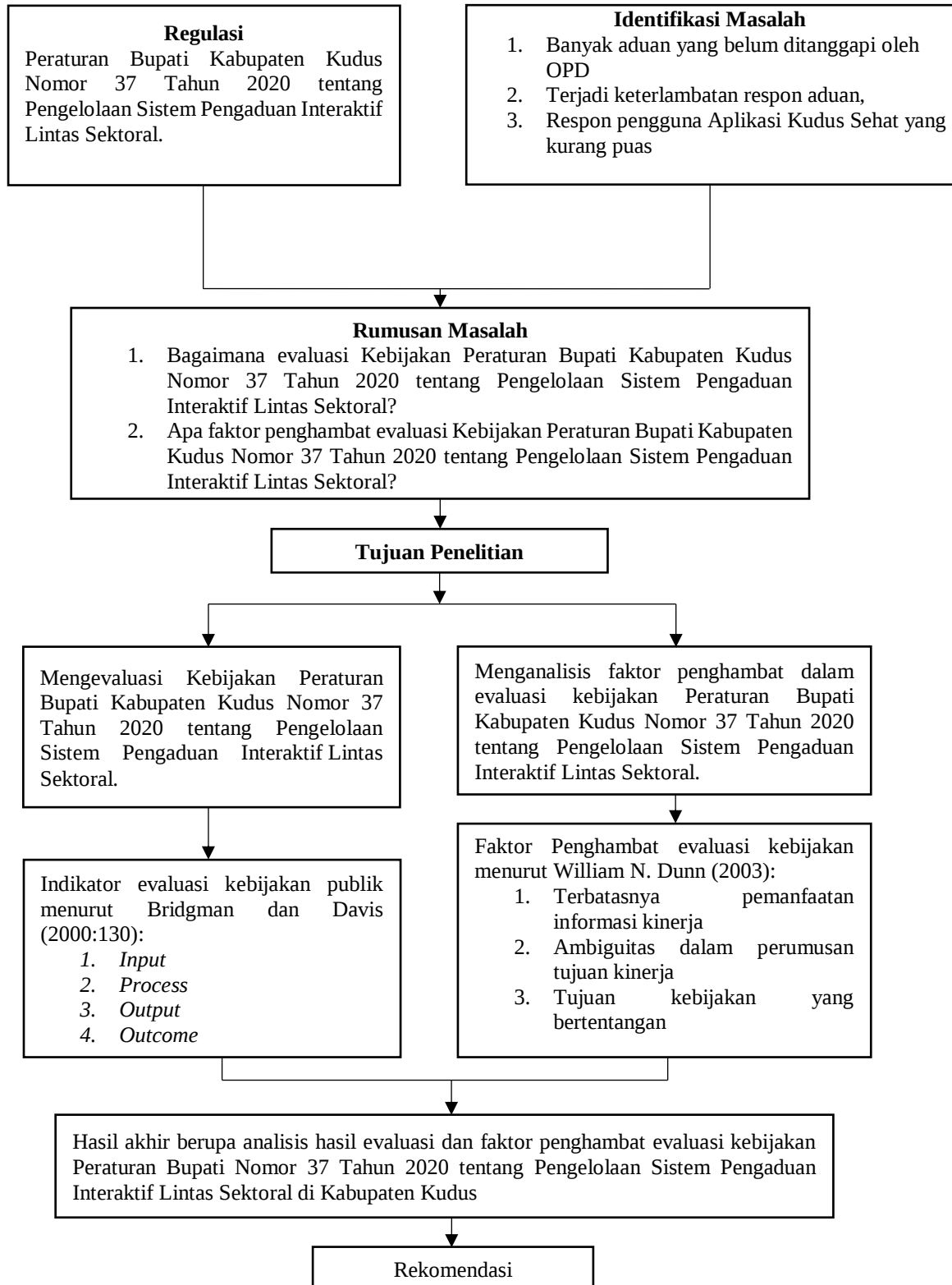
berjalan dengan baik, tidak diskriminatif, dan dapat dipertanggungjawabkan. Setiap pengaduan yang masuk akan dicatat, diverifikasi, diklasifikasikan, dan didistribusikan kepada pihak terkait untuk mendapatkan respon atau tindak lanjut yang cepat dan tepat. Pengelola pengaduan yang ditunjuk oleh pimpinan perangkat daerah, BUMD, atau instansi vertikal bertanggung jawab penuh dalam mengelola dan menanggapi pengaduan tersebut.

Pengaduan yang dapat disampaikan masyarakat mencakup berbagai kategori, antara lain layanan publik lintas sektoral seperti pelayanan di kepolisian, kejaksaan, pengadilan, kementerian agama, SAMSAT, kantor pertanahan, kantor pajak, serta instansi vertikal lainnya. Selain itu, pengaduan juga dapat terkait dengan infrastruktur seperti jalan, jembatan, saluran air, dan sarana prasarana publik seperti lampu penerangan jalan, taman, dan sarana lalu lintas yang menjadi kewenangan pemerintah daerah. Pemerintah daerah juga memfasilitasi pengaduan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat dan provinsi agar dapat ditindaklanjuti secara menyeluruh.

Masyarakat yang ingin menyampaikan pengaduan wajib mengisi formulir pengaduan online yang memuat data lengkap seperti nama, uraian pengaduan, serta data pendukung berupa foto atau bukti lain yang relevan. Pengadu bertanggung jawab atas kebenaran data dan informasi yang disampaikan. Sistem ini dirancang agar pengaduan dapat ditangani dengan prinsip kesetaraan dan keadilan, dimana penyelenggara layanan publik harus memposisikan diri setara dengan pengadu dan

memberikan tanggapan yang memuaskan. Hal ini juga merupakan wujud penghormatan terhadap hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang berkualitas. Dengan diterbitkannya Peraturan Bupati ini, Pemerintah Kabupaten Kudus berkomitmen untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, transparan, dan akuntabel melalui pengelolaan pengaduan masyarakat yang terpadu. Sistem pengaduan interaktif lintas sektoral ini diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan layanan publik serta mendorong perbaikan kualitas layanan yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah daerah. Secara keseluruhan, peraturan ini menjadi fondasi penting dalam membangun komunikasi yang efektif antara pemerintah dan masyarakat serta memperkuat akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Kudus.

1.7 Kerangka Pemikiran



1.8 Operasionalisasi Konsep

Tabel 1. 5 Operasionalisasi Konsep

No	Fenomena	Sub Fenomena	Gejala
1	Evaluasi kebijakan Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sistem Pengaduan Interaktif Lintas Sektoral dalam penelitian ini adalah proses penilaian untuk menganalisis seberapa jauh kebijakan yang diterapkan dalam mencapai tujuannya dengan mempertimbangkan aspek <i>input</i> , <i>ouput</i> , <i>process</i> , dan <i>outcome</i> .	<i>Input:</i> Menilai ketersediaan sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan pengelolaan sistem pengaduan, seperti sumber daya manusia, dana, dan infrastruktur pendukung.	1. Ketersediaan pegawai 2. Ketersediaan anggaran. 3. Ketersediaan infrastruktur pendukung.
		<i>Process:</i> Kebijakan pengelolaan sistem pengaduan diterjemahkan menjadi pelayanan langsung kepada masyarakat, dengan menilai efektivitas serta efisiensi metode pelaksanaannya.	1. Metode dalam mentransformasik an kebijakan. 2. Efektivitas metode. 3. Efisiensi metode.
		<i>Output:</i> Menilai produk atau hasil konkret yang dihasilkan oleh kebijakan pengelolaan sistem pengaduan yaitu berupa respon pengguna layanan dan jumlah peserta yang menggunakan aplikasi pengelolaan pengaduan.	1. Produk Pelayanan. 2. Respon pengguna pelayanan. 3. Jumlah orang yang berhasil mengikuti program.
		<i>Outcome:</i> Dampak langsung yang dirasakan oleh masyarakat yang terdampak oleh kebijakan pengelolaan sistem pengaduan.	1. Dampak positif yang dihasilkan oleh kebijakan. 2. Dampak negatif yang dihasilkan oleh kebijakan.

No	Fenomena	Sub Fenomena	Gejala
2	Faktor penghambat dalam Evaluasi Kebijakan Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sistem Pengaduan Interaktif Lintas Sektoral yaitu segala sesuatu yang mengganggu atau menghambat proses evaluasi kebijakan.	Terbatasnya pemanfaatan informasi kinerja: Informasi kinerja dari kebijakan yang diperoleh kurang bisa dimanfaatkan karena rendahnya tingkat penggunaan informasi untuk menganalisis masalah dan rendahnya penggunaan hasil evaluasi untuk perbaikan.	1. Rendahnya tingkat penggunaan informasi untuk menganalisis masalah 2. Hasil evaluasi tidak digunakan untuk melakukan perbaikan.
		Ambiguitas dalam perumusan tujuan kebijakan: Tujuan kebijakan pengelolaan sistem pengaduan yang bersifat umum sehingga menimbulkan ambiguitas dalam pelaksanaannya dan menyebabkan target kinerja kurang realistis	1. Perumusan tujuan yang ingin dicapai dalam hal kinerja tidak jelas. 2. Target kinerja yang ditetapkan tidak realistis.
		Tujuan kebijakan yang bertentangan: Kebijakan pengelolaan sistem pengaduan yang melibatkan berbagai aktor dengan kepentingan serta prioritas tujuan yang berbeda dan saling bertentangan	1. Adanya tujuan kebijakan yang bertentangan antar OPD. 2. Prioritas tujuan kebijakan yang tidak jelas.

Sumber: diolah oleh peneliti, 2025

1.9 Argumen Penelitian

Pengelolaan sistem pengaduan interaktif lintas sektoral dilakukan Pemerintah Daerah Kabupaten Kudus untuk mempermudah masyarakat untuk melayangkan pengaduan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Namun ternyata ditemukan beberapa masalah dalam keberjalanannya sehingga dapat dikatakan proses dan hasil dari kebijakan tersebut kurang optimal. Menurut Syukri (2009:29), pengaduan dari masyarakat menjadi salah satu sumber informasi yang sangat berharga bagi penyelenggara pelayanan dalam memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, serta secara berkelanjutan menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan agar tetap sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Maka dari itu diperlukan perancangan sistem pengelolaan pengaduan yang efektif dan efisien menangani berbagai keluhan masyarakat sehingga dapat menjadi masukan yang berguna untuk peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang. Dalam mengoptimalkan suatu program atau kebijakan diperlukan evaluasi untuk menilai sejauh mana kebijakan tersebut mampu untuk mencapai tujuan, serta seberapa besar dampak yang dihasilkan dari kebijakan tersebut. Evaluasi merupakan tahapan penting yang harus dilakukan dalam mengimplementasikan kebijakan (Hajaroh, 2019). Evaluasi pengelolaan pengaduan sangat penting dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis keberhasilan dan dampak dari pelayanan pengaduan serta mengidentifikasi hambatan yang ada sehingga kualitas pelayanan pengaduan akan meningkat.

1.10 Metode Penelitian

Menurut Hasan (2002), metode penelitian adalah tata cara pelaksanaan suatu penelitian. Sementara itu, Arikunto (2006) menjelaskan bahwa metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, seperti melalui wawancara, observasi, tes, atau dokumentasi. Subagyo (2006:2) mendefinisikan metode penelitian sebagai cara atau pendekatan untuk menemukan solusi atas berbagai masalah.

Menurut Creswell (2017), metode penelitian adalah rancangan dan pendekatan terstruktur yang mencakup berbagai aspek, mulai dari asumsi-asumsi umum hingga metode spesifik untuk pengumpulan, analisis, dan interpretasi data. Creswell juga mengklasifikasikan penelitian menjadi tiga jenis utama, yaitu kuantitatif, kualitatif, dan metode campuran.

1.10.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menurut Lincoln dan Guba, sebagaimana dikutip oleh Prof. Dr. Lexy J. Moleong (2017:11), metode deskriptif adalah metode yang menggambarkan situasi atau peristiwa tertentu dengan mengumpulkan data yang relevan. Metode ini dirancang untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau gambar, bukan data berbentuk angka. Laporan penelitian ini menyajikan data yang bersumber dari hasil wawancara, pencatatan hasil pengamatan di lapangan, dokumentasi, serta berbagai dokumen pendukung lainnya yang relevan dengan penelitian.

1.10.2 Situs Penelitian

Situs penelitian dipahami sebagai keadaan dari suatu situasi sosial, dimana setiap situasi sosial mencakup tiga unsur utama, yaitu tempat, pelaku, dan kegiatan (Nasution, 1996:43). Penelitian ini dilakukan pada beberapa OPD Kabupaten Kudus yang akan dijadikan sebagai sampel. Layanan aduan dalam aplikasi Kudus Sehat terintegrasi dengan seluruh OPD yang berada di Kabupaten Kudus seperti Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana, Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman, dan Lingkungan Hidup, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang menerima, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan OPD yang lain.

1.10.3 Subjek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, istilah sampel tidak digunakan sebagaimana dalam penelitian kuantitatif, melainkan dikenal dengan istilah narasumber atau informan. Menurut Sugiyono (2012:216), subjek penelitian dalam pendekatan kualitatif disebut sebagai informan, yaitu pihak yang berperan memberikan informasi terkait fenomena yang sedang diteliti. Informan dipilih dari individu yang terlibat secara langsung serta memiliki pemahaman yang mendalam terhadap fenomena penelitian sehingga informasi yang diperoleh bersifat relevan, dapat dipercaya, dan akurat. Hal ini sejalan dengan pendapat Moleong (2012:97) yang menyatakan bahwa informan merupakan sumber data yang mampu memberikan keterangan secara mendalam mengenai objek penelitian.

Dalam menentukan informan, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. Sugiyono (2012:218–219) menjelaskan bahwa *purposive sampling* merupakan teknik penentuan sumber data yang didasarkan pada pertimbangan dan tujuan tertentu. Selain itu, peneliti juga menerapkan teknik *snowball sampling*, yaitu pemilihan informan lanjutan apabila informan awal belum mampu memberikan data yang lengkap, sehingga informasi yang diperoleh menjadi lebih luas dan komprehensif.

Data diperoleh dari wawancara secara mendalam yang dilakukan kepada para informan, antara lain:

a) Kepala Dinas Komunikasi dan informatika Kabupaten Kudus

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus bertugas memimpin, merencanakan, menetapkan dan melaksanakan kebijakan pengelolaan sistem pengaduan interaktif lintas sektoral

b) Pegawai pengelola sistem pengaduan interaktif lintas sektoral di Diskominfo

Pegawai Diskominfo Kudus yang bertugas sebagai pengelola utama sistem pengaduan interaktif lintas sektoral.

c) Dinas Sosial P3AP2KB Kabupaten Kudus

Pegawai pengelola pengaduan yang bertugas di Dinas Sosial P3AP2KB Kabupaten Kudus karena Dinas Sosial P3AP2KB Kabupaten Kudus menjadi instansi penerima aduan terbanyak pada tahun 2024.

d) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus

Wawancara juga dilakukan kepada pegawai yang menjadi pegawai pengelola pengaduan di Disdukcapil Kabupaten Kudus karena menjadi instansi yang menerima aduan terbanyak kedua di tahun 2024.

e) Inspektorat Daerah Kabupaten Kudus

Inspektorat Daerah bertugas mengawasi pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan oleh Perangkat Daerah termasuk dalam kebijakan pengelolaan sistem pengaduan interaktif lintas sektoral.

f) Masyarakat Kabupaten Kudus

Masyarakat Kabupaten Kudus Pengguna aplikasi pengaduan sebanyak 3 orang akan menjadi informan atau narasumber sebagai masyarakat yang mengikuti program dari kebijakan pengelolaan sistem pengaduan interaktif lintas sektoral.

1.10.4 Jenis Data

Menurut Zaim (2014:74), data adalah sekumpulan fakta yang diolah oleh peneliti sehingga memiliki makna. Dalam penelitian, data berfungsi sebagai bahan pokok untuk menjelaskan suatu fenomena. Data juga memegang peranan penting dalam merumuskan pola yang jelas, karena tanpa data penelitian tidak dapat dilaksanakan. Data dapat berupa simbol, angka, huruf, ukuran, kondisi, maupun variabel tertentu yang kemudian diolah menjadi informasi yang bermakna.

1. Data Numerik

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup data numerik, gambar, dan tertulis. Data numerik adalah data berupa angka yang digunakan untuk

menggambarkan informasi kuantitatif, seperti jumlah pengaduan yang masuk melalui aplikasi Kudus Sehat, waktu rata-rata penyelesaian pengaduan, dan persentase pengaduan yang berhasil ditangani sesuai dengan target waktu. Data ini penting untuk memberikan gambaran kuantitatif terkait efektivitas aplikasi.

2. Data Gambar

Penelitian ini juga menggunakan data berupa gambar yang mencakup visualisasi antarmuka aplikasi Kudus Sehat, seperti tangkapan layar fitur-fitur aplikasi, serta grafik dan diagram yang menunjukkan kinerja aplikasi. Foto-foto kegiatan yang berhubungan dengan pengelolaan layanan pengaduan juga digunakan untuk memberikan konteks visual dalam mendukung hasil penelitian.

3. Data Tertulis

Data tertulis turut digunakan sebagai bagian dari penelitian ini. Data tersebut meliputi dokumen resmi, seperti Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020, laporan kinerja sistem pengaduan interaktif lintas sektoral dari Diskominfo Kabupaten Kudus, serta hasil wawancara yang telah didokumentasikan. Artikel, jurnal, dan literatur lain yang relevan dengan topik penelitian juga menjadi sumber data tertulis yang digunakan untuk memperkuat analisis.

Dengan mengombinasikan data numerik, gambar, dan tertulis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan analisis yang relevan mengenai evaluasi Kebijakan Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sistem Pengaduan Interaktif Lintas Sektoral.

1.10.5 Sumber Data

Dalam setiap penelitian, selain menerapkan metode yang tepat, diperlukan pula kemampuan untuk memilih teknik pengumpulan data yang relevan. Arikunto (2013:172) menjelaskan bahwa sumber data dalam suatu penelitian adalah tempat atau subjek dari mana data dapat diperoleh. Data memegang peran penting sebagai instrumen dalam penelitian. Berdasarkan permasalahan yang diteliti, data yang digunakan bertujuan untuk menyelesaikan masalah tersebut.

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber penelitian melalui proses pengumpulan data di lapangan dengan menggunakan instrumen atau teknik tertentu, sehingga informasi yang dihasilkan berasal langsung dari subjek yang diteliti. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara dengan informan, yaitu pegawai Diskominfo, Dinas Sosial P3AP2KB, dan Disdukcapil Kabupaten Kudus yang bertugas mengelola layanan aduan interaktif lintas sektoral, serta masyarakat Kabupaten Kudus yang menggunakan layanan aduan interaktif lintas sektoral.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang bersumber dari pihak lain di luar peneliti dan tidak diperoleh melalui pengumpulan langsung dari objek penelitian. Jenis data ini biasanya berbentuk dokumen, arsip, atau laporan yang telah tersedia sebelumnya dan diperoleh dari instansi atau pihak yang memiliki

kewenangan sehingga memiliki tingkat efisiensi yang tinggi. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari situs aplikasi Kudus Sehat dan situs lain yang menyediakan data yang relevan dengan penelitian.

1.10.6 Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2016) menjelaskan bahwa dalam sebuah penelitian, teknik pengumpulan data memegang peran yang sangat strategis karena data merupakan hasil utama yang ingin diperoleh peneliti. Teknik untuk pengumpulan data penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan secara mendalam kepada informan selama penelitian di lapangan. Teknik pengumpulan data adalah metode yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini, yang bersifat kualitatif, data yang dikumpulkan harus mendalam, jelas, dan spesifik. Peneliti menggunakan dua teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Observasi

Widoyoko (2014) menjelaskan bahwa observasi adalah kegiatan mengamati sekaligus mencatat secara sistematis berbagai unsur yang tampak dalam suatu fenomena pada objek penelitian. Keberhasilan observasi sebagai metode pengumpulan data sangat dipengaruhi oleh peneliti karena peneliti berperan langsung dalam mengamati dan mendengarkan objek penelitian untuk kemudian menarik kesimpulan dari hasil pengamatannya.

2. Wawancara

Menurut Moleong (2013), wawancara merupakan suatu percakapan yang dilakukan dengan tujuan tertentu antara dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan narasumber yang memberikan jawaban. Penelitian ini menggunakan wawancara mendalam dengan pendekatan terbuka. Teknik ini dilakukan melalui pertemuan langsung dengan informan untuk menyampaikan pertanyaan yang relevan dengan penelitian sehingga dapat mengumpulkan informasi yang akurat. Melalui wawancara mendalam, berbagai aspek yang berkaitan dengan masalah penelitian dapat diungkap.

3. Dokumentasi

Sugiyono (2018) menyatakan bahwa dokumentasi merupakan salah satu cara memperoleh data dan informasi yang bersumber dari berbagai media dan berfungsi sebagai pendukung dalam proses penelitian. Dokumen yang dikumpulkan dalam penelitian ini meliputi catatan, transkrip, buku, surat kabar, arsip, media daring, dan sumber lain yang relevan untuk mendukung pengumpulan data.

1.10.7 Analisis dan Interpretasi Data

Huberman, dan Saldaña (2014). Model ini memandang bahwa kegiatan analisis terdiri atas tiga komponen utama yang berlangsung secara berulang (iteratif) dan saling berhubungan, yaitu: (1) kondensasi data (data condensation), (2) penyajian data (data display), serta (3) penarikan dan verifikasi kesimpulan. Tiga komponen tersebut tidak

berdiri sendiri, melainkan saling terkait dan dapat berlangsung secara simultan sepanjang penelitian.

Kondensasi data adalah proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi, dan mentransformasikan data kasar menjadi informasi yang lebih bermakna. Proses ini berlangsung sejak peneliti mulai menentukan fokus penelitian hingga tahap akhir analisis. Pada penelitian ini, kondensasi dilakukan dengan cara melakukan pengkodean terhadap data hasil wawancara, observasi, maupun dokumen. Kode-kode tersebut kemudian dikelompokkan menjadi kategori, tema, hingga konsep yang lebih luas. Miles, Huberman, dan Saldaña menegaskan bahwa tanpa proses kondensasi yang sistematis, peneliti akan kewalahan menghadapi banyaknya data kualitatif yang terkumpul. Kegiatan ini juga melibatkan penulisan memo analitis sebagai catatan refleksi peneliti sehingga proses pemahaman dapat berlangsung lebih mendalam.

Setelah data disederhanakan, tahap berikutnya adalah menyajikan data dalam bentuk yang terorganisasi. Penyajian data dilakukan untuk mempermudah peneliti dalam melihat pola, hubungan, maupun kecenderungan yang muncul dari data. Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, matriks, maupun bagan. Miles dan Huberman menekankan bahwa tampilan data yang baik harus mampu membantu peneliti melihat gambaran besar tanpa kehilangan detail penting. Misalnya, matriks dapat digunakan untuk membandingkan jawaban antar

informan, sementara bagan dapat membantu menggambarkan alur hubungan antar kategori.

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan dilakukan sepanjang proses penelitian. Sejak awal pengumpulan data, peneliti mulai membentuk dugaan sementara mengenai pola atau hubungan tertentu. Namun, kesimpulan tersebut bersifat tentatif dan terus diverifikasi seiring dengan bertambahnya data. Proses verifikasi dilakukan melalui teknik triangulasi sumber, metode, maupun waktu; member checking dengan meminta konfirmasi kepada informan; serta diskusi dengan pembimbing atau rekan sejawat. Hal ini bertujuan untuk menjamin keabsahan temuan penelitian.

Proses interpretasi dilakukan dengan memperhatikan konteks penelitian dan teori yang relevan. Beberapa aspek yang menjadi fokus utama dalam interpretasi data adalah evaluasi kebijakan pengelolaan sistem pengaduan interaktif lintas sektoral. Berdasarkan data yang terkumpul, evaluasi kebijakan pengelolaan sistem pengaduan interaktif lintas sektoral di Kabupaten Kudus dianalisis melalui indikator *input*, *process output*, dan *outcome*. Peneliti juga mengevaluasi sejauh mana aplikasi ini mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan keluhan.

1.10.8. Kualitas Data (*goodness criteria*)

Dalam hal memastikan validitas dan reliabilitas data, penelitian ini menggunakan kriteria kualitas data berdasarkan konsep Lincoln dan Guba (1985).

Kriteria ini mencakup kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas. Kredibilitas data dijaga dengan melakukan triangulasi metode, yaitu menggabungkan data dari wawancara mendalam, dokumentasi, dan observasi lapangan. Peneliti juga menggunakan member checking untuk memastikan validitas data dari perspektif informan. Transferabilitas dijamin dengan mendeskripsikan konteks penelitian secara rinci, sehingga hasil penelitian dapat diterapkan pada situasi lain dengan karakteristik serupa. Deskripsi ini mencakup latar belakang kebijakan pengelolaan sistem pengaduan interaktif lintas sektoral dan lingkungan operasionalnya.

Dependabilitas dicapai dengan menjaga konsistensi selama proses penelitian, termasuk dalam pengumpulan data, analisis, dan pelaporan. Peneliti menggunakan pedoman wawancara yang terstruktur untuk memastikan keseragaman dalam pengumpulan data. Konfirmabilitas dijamin dengan menyimpan catatan lengkap dari seluruh proses penelitian, seperti transkrip wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Data ini tersedia untuk diaudit oleh pihak lain guna memastikan temuan penelitian bebas dari bias.