

## **EVALUASI KEBIJAKAN SUKABUMI PARTICIOATORY RESPONDER (SUPER) DALAM PENERAPAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) DI KOTA SUKABUMI**

Oleh :

Rifan Alun Pratama<sup>1</sup>, Dine Meigawati<sup>2</sup>, Andi Mulyadi<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Muhammadiyah Sukabumi

E-mail : rifanalunpratama21@gmail.com

### **ABSTRAK**

*Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya program Sukabumi Particiratory Responder (SUPER) di Kota Sukabumi sebuah program untuk melayani aduan masyarakat yang berbentuk aplikasi berbasis android yang melibatkan partisipasi publik dan bersifat dua arah. Dimana program ini dibuat berdasarkan adanya Peraturan Presiden (Perpres) No. 95 tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dimana pada Perpres tersebut menjelaskan bahwa dalam rangka penerapan SPBE di Indonesia untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas serta meningkatkan keterpaduan dan efisiensi dalam penerapan SPBE diperlukan tata kelola dan manajemen sistem SPBE secara nasional. Untuk melihat sejauh mana program SUPER dalam penerapan SPBE di Kota Sukabumi diperlukan evaluasi dengan memakai kriteria evaluasi menurut William Dunn dimana menunjukkan bahwa dalam penerapannya berjalan dengan baik.*

**Kata Kunci : Evaluasi, SUPER, SPBE**

#### **A. PENDAHULUAN**

Teknologi informasi di era saat ini tidak bisa dipungkiri menjadi salah satu sumber daya utama dalam sebuah organisasi untuk meningkatkan daya saing serta pelayanan sehingga teknologi informasi dapat dikatakan komponen penting pada saat ini. Tidak terkecuali didalam organisasi pemerintahan, dimana pada era modern seperti saat ini menuntut pemerintah yang lebih terbuka memberikan akses informasi secara seluas-luasnya kepada masyarakat.

E-goverment menjadi sistem pemerintahan berbasis elektronik yang menjadi jawaban pada saat ini dimana dengan semakin berkembang nya teknologi untuk mempermudah kinerja dalam

pelayanan sektor publik. E-goverment di terapkan guna membantu pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat agar lebih efektif dan efisien dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi.

Di Indonesia sendiri pemerintah mengeluarkan Peraturan Presiden (Perpres) No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), dimana SPBE ini bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Dalam hal ini pemerintah daerah Kota Sukabumi mengimplementasikan perpres tersebut dalam sebuah kebijakan melalui program

*Sukabumi Participatory Responder* (SUPER), SUPER merupakan program layanan aduan masyarakat yang bersifat *mobile* yang melibatkan partisipasi publik dan bersifat dua arah sehingga masyarakat dapat menyampaikan saran, keluhan, aduan, bahkan kritik kepada pemerintah atau instansi terkait.

Sejak pertamakali di launching pada 17 Desember 2018 aplikasi SUPER telah berjalan dua tahun, dilihat dari data yang di dapat dari Dinas Komunikasi dan Informatika selaku pengelola aplikasi SUPER selama jangka waktu dua tahun ini, jumlah aduan yang telah masuk sebanyak 627 aduan melalui aplikasi SUPER seperti pada tabel dibawah ini :

Bulan	Tahun	
	2019	2020
Januari	28	21
Februari	20	29
Maret	30	52
April	18	27
Mei	20	33
Juni	3	37
Juli	26	21
Agustus	14	29
September	39	28
Oktober	30	25
November	36	15
Desember	31	15
<b>JUMLAH</b>	<b>295</b>	<b>332</b>

(Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi, 2021)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa data aduan yang masuk melalui aplikasi SUPER dalam dua tahun ini terhitung sebanyak 627 aduan, dari semua aduan yang telah masuk tersebut berdasarkan penuturan dari Dinas Komunikasi dan Informatika bahwa semua aduan yang masuk sudah di tindak lanjuti ke instansi

terkait sehingga penyelesaian aduan tidak lebih dari 3X24 jam dari aduan yang masuk dari masyarakat. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti walaupun pemerintah Kota Sukabumi telah melaksanakan program tersebut semaksimal mungkin peneliti menemukan beberapa fenomena masalah yang dapat menjadi sumber penelitian untuk mengevaluasi kebijakan tersebut diantaranya :

1. Masyarakat belum mengetahui mengenai aplikasi SUPER yang dikeluarkan oleh pemerintah.
2. Terdapat masyarakat yang sudah mengetahui adanya aplikasi SUPER akan tetapi masih belum mengetahui bagaimana cara penggunaan aplikasi tersebut.

## B. KAJIAN PUSTAKA

Sebagai kajian pustaka pada penelitian ini, peneliti melihat penelitian terdahulu sebagai bahan referensi dalam penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti. Disini peneliti melihat penelitian terdahulu yang diteliti oleh Dwibi Ramdhaniah Dismar dan Firman dari Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta. Dimana penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan dari *e-government* yang membahas tentang Evaluasi Kebijakan Sistem *e-Kinerja* terhadap Aparatur Sipil Negara pada Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Administrasi Jakarta Utara, dengan adanya sebuah perubahan sistem terbaru dalam penerapan *e-kinerja* yang hasilnya bermanfaat kepada Aparatur Sipil Negara yang mampu memperbaiki kinerja yang lebih baik. BKD Provinsi DKI Jakarta mampu memperbaiki kinerja aparatur sipil negara dengan penerapan *e-Kinerja*, dalam penelitian ini peneliti

menggunakan teori Evaluasi Kebijakan Said Zainal Abidin (2012) dan teori e-Government Richardus EkoIndrajit (2006). Metode penelitian yang digunakan metode deskriptif kualitatif, hasil penelitian menemukan bahwa penerapan *e-Kinerja* pada Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Administrasi Jakarta Utara telah berhasil diwujudkan. Penerapan *e-Kinerja* mampu merubah kinerja pegawai yang lebih baik atas beban kerja masing-masing pegawai, namun dalam penerapannya juga masih memiliki beberapa penghambat. Dalam penerapan *e-Kinerja* ini pentingnya pengawasan kepada pimpinan karena sangat berpengaruh kepada pegawai agar lebih ada kesadaran pegawai terhadap beban tugas kerja, keterpaksaan ini membawa dampak positif bagi pekerja aparatur pemerintah menjadi abdi negara yang mampu bersaing dengan secara sehat. Disiplin dan bertanggung jawab dan mampu mengerjakan kegiatan dengan baik.

Menurut William Dunn (2000:608) evaluasi kebijakan publik adalah, “Secara umum istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*), dan penilaian (*assessment*), kata-kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti nilainya. Dalam arti yang lebih spesifik, evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan. Ketika hasil kebijakan pada kenyataannya mempunyai nilai, hal ini karena hasil tersebut memberi sumbangan bahwa pada tujuan dan sasaran. Dalam hal ini, dapat dikatakan bahwa kebijakan atau program telah mencapai tingkat kinerja yang bermakna, yang berarti bahwa masalah-masalah kebijakan dibuat jelas atau diatasi”.

Adapun pendapat lain menurut Subarsono (2005 : 199) mendefinisikan bahwa evaluasi kebijakan sebagai berikut:

”Kegiatan untuk menilai tingkat kinerja suatu kebijakan evaluasi baru dapat dilakukan jika suatu kebijakan sudah berjalan cukup waktu. Memang tidak ada batasan waktu pasti kapan suatu kebijakan harus dievaluasi. Semakin strategis suatu kebijakan, maka diperlukan tenggang waktu yang lebih panjang untuk melakukan evaluasi. Sebaliknya, semakin teknis dari suatu kebijakan, maka evaluasi dapat dilakukan dalam kurun waktu yang relative lebih cepat semenjak diterapkan kebijakan yang bersangkutan”.

Berdasarkan definisi evaluasi kebijakan publik oleh para ahli diatas, maka peneliti menginterpretasikan bahwa evaluasi kebijakan publik merupakan sejauh mana keefektipan suatu kebijakan agar dapat dipertanggungjawabkan. Evaluasi juga diperlukan untuk melihat kesenjangan antara apa yang di harapkan juga apa yang menjadi kenyataan. Evaluasi kebijakan tidak ada Batasan waktu kapan suatu kebijakan dapat dievaluasi, namun melihat juga seberapa strategis suatu kebijakan tersebut bisa membutuhkan waktu singkat untuk dilakukan sebuah evaluasi ataupun membutuhkan waktu yang cukup Panjang.

Dalam penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana sebuah kebijakan dapat memberikan dampak positif atau tidak dalam pengimplementasiannya maka peneliti mengacu pada kriteria evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn (2003:611) untuk melihat apakah suatu kebijakan dapat memberikan dampak yang positif atau tidak bagi masyarakat sebagai berikut :

1. **Efektifitas**  
Apakah hasil yang diinginkan telah dicapai?
2. **Efisiensi**  
Seberapa banyak usaha diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan?
3. **Kecukupan**  
Seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan memecahkan masalah?
4. **Responsivitas**  
Apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok tertentu?
5. **Ketepatan**  
Apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai?
6. **Perataan**  
Apakah biaya manfaat didistribusikan dengan merata kepada kelompok-kelompok yang berbeda?

#### 1. **Konsep Sukabumi Participatory Responder (SUPER)**

Sukabumi Participatory Responder (SUPER) adalah suatu aplikasi yang dibuat memanfaatkan teknologi informasi dengan mengikuti perkembangan zaman saat ini, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara digitalisasi. SUPER adalah aplikasi yang memuat suatu layanan pengaduan secara digital untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan berbagai keluhan kepada pemerintah dengan memuat sistem keamanan dan kerahasiaan pelapor yang sangat terjaga. Dengan sistem aplikasi yang berbasis mobile yang melibatkan partisipasi publik dan bersifat dua arah, sehingga dalam aplikasi ini masyarakat dapat berinteraksi dengan pemerintah

Kota Sukabumi secara interaktif dengan prinsip mudah dan terpadu untuk pengawasan pembangunan dan pelayanan publik.

#### C. **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Zuriyah (2006:47) menjelaskan bahwa :

“Penelitian dengan menggunakan metode penelitian deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala, fakta-fakta, atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat/mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu”.

Sedangkan menurut Sugiono (2018:9) menjelaskan bahwa metode penelitian kualitatif adalah :

“Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/ kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi”.

Bentuk penelitian deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan informasi atau data lapangan terkait dengan sejauh mana evaluasi SUPER di Kota Sukabumi. Alasan digunakannya metode penelitian ini adalah karena peneliti melihat sifat dari masalah yang dapat berkembang secara alamiah sesuai dengan kondisi dan situasi lapangan.

Menurut Moleong (2006:247) teknik analisis kualitatif dilakukan dengan menyajikan data yang dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia,

menelaah, menyusunnya dalam satu satuan, yang kemudian dikategorikan pada tahap berikutnya dan memeriksa keabsahan data serta menafsirkannya dengan analisis sesuai dengan kemampuan daya nalar penelitian untuk membuat kesimpulan penelitian.

### 1. Unit Analisis dan Setting Informan

Dalam penelitian ini, yang menjadi unit penelitian adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi. Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi tetapi oleh Spradley dinamakan "Sosial Situation" atau situasi social yang terdiri dari tiga elemen, yaitu : tempat, pelaku, aktifitas yang berinteraksi secara sinergis.

Informan adalah orang yang benar-benar mengetahui atau pelaku yang terlibat langsung dengan permasalahan penelitian. Informan ini harus banyak pengalaman tentang penelitian, serta dapat memberikan pandangan tentang nilai-nilai, sikap, proses dan kebudayaan yang menjadi latar penelitian setempat. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan rancangan *Non Probability Sampling* dengan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sample dengan pertimbangan tertentu. Pada teknik ini peneliti sudah mengetahui siapa informan yang akan diwawancarai untuk mendapatkan informasi seperti yang bisa dilihat dalam data tabel berikut :

No	Informan	Jabatan	Alasan
1	Informan 1	Walikota	Selaku Pembina pada Susunan personalia
2	Informan 2	Kepala Dinas Kominfo	Selaku Ketua pada susunan personalia
3	Informan 3	Masyarakat	Sasaran Kebijakan
4	Informan 4	Masyarakat	Sasaran Kebijakan
5	Informan 5	Masyarakat	Sasaran Kebijakan

## D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dalam penelitian ini peneliti akan menjelaskan bagaimana hasil dari evaluasi kebijakan SUPER dalam penerapan SPBE dengan menggunakan kriteria evaluasi menurut William Dun (2000:610) dengan mewawancarai informan menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun.

### 1. Efektifitas

Efektifitas berkenaan dengan apakah suatu program mencapai hasil (akibat) yang dihipkan (maksimal), atau tercapainya suatu tujuan dari diadakannya tindakan. Dalam penelitian ini berupa pencapaian target pelaksanaan SUPER, dan hambatan-hambatan dalam pelaksanaan SUPER di Kota Sukabumi.

Seperti temuan di lapangan yaitu target dalam meningkatkan memudahkan masyarakat dalam penyampaian kritik, saran, serta keluhan terhadap pemerintah dapat menjadi tolak ukur efektifitas pelaksanaan program SUPER di Kota Sukabumi terhadap hasil (akibat) yang diharapkan.

Adapun pertanyaan yang diajukan oleh peneliti dalam penelitian yang berkenaan dengan efektifitas yaitu apakah kebijakan SUPER sudah efektif dilaksanakan? Pada temuan dilapangan, tanggapan dari informan 1 dan 2 sebagai pelaksana program SUPER di Kota Sukabumi berdasarkan hasil wawancara peneliti melihat efektivitas aplikasi SUPER dapat dikatakan cukup baik. Seperti yang

disampaikan oleh informan 1 menjelaskan bahwa program SUPER diluncurkan dan efektif sejak 17 desember 2018 sampai dengan akhir tahun 2020 terdapat 627 pengaduan, aspirasi, dan permintaan informasi melalui aplikasi SUPER dan dari semua pengaduan, aspirasi, dan permintaan informasi tersebut telah ditindaklanjuti oleh dinas instansi terkait sehingga semua aduan yang masuk telah diselesaikan permasalahannya.

Sedangkan menurut informan 2 menjelaskan bahwa efektifitas aplikasi SUPER dapat dilihat dari manfaat aplikasi dimana masyarakat sudah banyak menggunakan aplikasi ini sesuai dengan tujuan diluncurkannya aplikasi SUPER ini serta dari semua aduan yang masuk semua direspon oleh pengelola aplikasi SUPER, tetapi informan 2 memberikan catatan untuk dapat dianalisis kembali jika pengaduan turun bukan berarti aplikasi ini tidak bermanfaat bisa juga menandakan bahwa pelayanan di Kota Sukabumi sudah baik.

Berdasarkan penelitian mengenai kriteria efektivitas, peneliti menginterpretasikan bahwa dalam pelaksanaan program aplikasi SUPER Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi secara umum dapat dikatakan sudah efektif dalam pelaksanaannya karena aplikasi SUPER ini sudah mempermudah masyarakat dalam penyampaian aduan, saran, maupun kritik terhadap instansi terkait di Kota Sukabumi. Walaupun masih terdapat hambatan yang terjadi pada saat pelaksanaannya.

## **2. Efisiensi**

Dalam penelitian ini, peneliti menganalisis mengenai efisiensi program SUPER dari sisi kemudahan dan ketepatan dalam pengaduan suatu permasalahan. Adapun pertanyaan yang diajukan oleh

peneliti yaitu, upaya apa saja yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi dalam menangani kendala/hambatan dalam pelaksanaan aplikasi SUPER di Kota Sukabumi?

Pada temuan dilapangan, tanggapan dari informan 1 dan 2 sebagai pelaksana program SUPER di Kota Sukabumi berdasarkan hasil observasi peneliti melihat bahwa upaya yang dilakukan oleh pemerintah Kota Sukabumi maupun oleh pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi dalam menangani kendala atau hambatan pencapaian tujuan aplikasi SUPER sudah cukup baik dibuktikan dengan upaya yang dilakukan oleh pengelola dalam merespon kendala yang dihadapi. Seperti yang disampaikan oleh informan 1 dan 2 dijelaskan bahwa upaya yang dilakukan sejauh ini sudah melakukan berbagai cara untuk menangani hambatan seperti 1. Terus melakukan sosialisasi kepada masyarakat baik secara langsung maupun melalui media-media sosial, radio, spanduk, dan sebagainya, 2.secara terus menerus memberikan pengertian kepada masyarakat pentingnya memiliki aplikasi SUPER agar keluhan, pengaduan, maupun permintaan informasi yang terkait dengan pelayanan publik dapat langsung ditindaklanjuti elalui koridor yang telah disediakan oleh pemerintah dan tepat sasaran serta menghasilkan solusi.

Berdasarkan tanggapan dari informan 1 dan 2 peneliti menginterpretasikan bahwa usaha-usaha serta upaya yang dilakukan oleh pihak pemerintah Kota Sukabumi dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi dalam mengatasi berbagai kendala/hambatan dalam pelaksanaan aplikasi SUPER yaitu dengan cara

mensosialisasikan aplikasi SUPER baik secara langsung maupun di berbagai platform digital seperti youtube ataupun di website resmi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi serta terus berupaya meningkatkan aplikasi agar dapat diakses oleh seluruh masyarakat.

Sedangkan tingkat efisiensi dari segi waktu dan segi biaya, peneliti menanyakan apakah dengan adanya aplikasi SUPER dapat meningkatkan efisiensi?

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan informan 2 mengatakan bahwa jika melihat dari efisiensi waktu menurut informan 2 dengan adanya aplikasi SUPER sangat jelas ini dapat mengefektifkan bagi masyarakat dimana masyarakat tidak perlu datang ke instansi terkait untuk mengadukan masalah cukup dengan di rumah saja untuk melakukan aduan sehingga dapat dilihat bahwa dengan adanya aplikasi SUPER ini masyarakat dapat lebih efisien secara waktu dan tenaga, lalu ketika dilihat dari efisiensi biaya yang dikeluarkan pun aplikasi SUPER dapat memberikan efisiensi dalam pengeluaran masyarakat dimana masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya lebih untuk berpergian menuju instansi terkait sehingga biaya yang dikeluarkan lebih efisien.

Sedangkan menurut informan 5 selaku masyarakat yang menggunakan aplikasi SUPER memberikan tanggapan bahwa aplikasi SUPER sangat meningkatkan efisiensi untuk dia yang sehari-harinya sudah terbiasa memakai smartphone informan 5 pun mengapresiasi pemerintah bahwa ini merupakan terobosan baru guna memfasilitasi warga untuk menyampaikan keluhan ataupun aduan sehingga tidak perlu bingung untuk menyampaikan aduan kemana karena semua sudah terfasilitasi dengan adanya

aplikasi SUPER.

Tanggapan yang sama dari informan 1, 3, dan 4 beranggapan bahwa dengan adanya aplikasi SUPER ini justru mempermudah masyarakat dalam menyampaikan segala aduan, saran, dan kritik terhadap pemerintah dimana bisa dilakukan dimana saja bahkan kapan saja sehingga akan meningkatkan efisiensi masyarakat baik berupa waktu, biaya, dan tenaga.

Dilihat dari hasil wawancara tersebut, peneliti dapat menginterpretasikan bahwa sesuai dengan tujuan awal dari dibuatnya pengaduan masyarakat melalui aplikasi SUPER adalah untuk menyediakan sarana laporan, pengaduan, maupun aspirasi secara terpadu serta mudah diakses oleh seluruh masyarakat dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dimana aplikasi SUPER sudah sangat memberi efisiensi baik berupa waktu, tenaga, dan biaya yang dikeluarkan masyarakat dalam menyampaikan aduan kepada instansi terkait.

Selanjutnya peneliti menanyakan berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam penyampaian aduan? Untuk menyampaikan aduan melalui aplikasi SUPER tidak memerlukan waktu yang lama dan terbilang cepat dengan adanya aplikasi pengaduan masyarakat yang berbasis android, seperti yang diungkapkan oleh informan 4 bahwa untuk penyampaian aduan sangat cepat karena tempat aduan yang diakui merupakan aplikasi yang sangat mudah di pakai jadi ketika terdapat aduan yang ingin disampaikan oleh masyarakat hanya tinggal sampaikan melalui aplikasi dan jika ada foto bisa yang berhubungan dengan aduan tersebut bisa dimasukan sesudah itu hanya tinggal mengirim aduan dan respon yang disampaikan pengelola sangat cepat.

Tanggapan yang sama dari informan 1, 2, 3 dan 5 yang menyatakan bahwa dalam penyampaian aduan dengan menggunakan aplikasi SUPER tidak memakan waktu yang lama bahkan sangat cepat dan praktis karena sudah aplikasi yang digunakan masyarakat dalam menyampaikan aduan sudah berbasis android dimana sangat memudahkan masyarakat selaku pengguna.

Berdasarkan hasil wawancara dari informan 1, 2, 3, 4, dan 5 peneliti menginterpretasikan bahwa aplikasi SUPER yang digunakan masyarakat dalam menyampaikan aduan, laporan, maupun menyampaikan aspirasi tidak memakan waktu yang lama bahkan terhitung cukup cepat tanpa adanya hambatan apapun.

### **3. Kecukupan**

Dalam penelitian ini peneliti menganalisis berdasarkan kriteria kecukupan evaluasi kebijakan menurut William Dunn, dengan menanyakan kepada informan apakah hasil yang diinginkan dalam pelaksanaan aplikasi SUPER ini sudah memenuhi kebutuhan masyarakat? Berdasarkan tanggapan dari informan 2 mengatakan bahwa jika dilihat dari sisi pemerintah ini merupakan salah satu jawaban untuk menjembatani layanan pengaduan dari masyarakat ke pemerintah. Kalau misalnya dari sisi pemerintah ini sudah memenuhi kebutuhan masyarakat untuk aduan ini sudah berjalan dengan baik.

Sama dengan apa yang disampaikan oleh informan 2 dimana informan 5 memberikan tanggapan yang cukup baik mengenai aplikasi SUPER yang dimana ini sudah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan adanya aplikasi SUPER informan 5 beranggapan bahwa ini sangat mudah untuk dimanfaatkan dan dipakai serta menurut informan 5 ini

seharusnya sedari dulu harus sudah ada.

Pada temuan dilapangan tanggapan dari informan 2 dan 5 sebagai pelaksana dan sasaran program SUPER di Kota Sukabumi berdasarkan hasil observasi peneliti melihat bahwa hasil yang diinginkan dalam pelaksanaan aplikasi SUPER dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dapat dikatakan sudah cukup baik seperti yang disampaikan oleh informan 1 bahwa hasil dari evaluasi dalam pengelolaan SUPER yang dilaksanakan secara rutin dirasa sebagian besar sudah memenuhi kebutuhan masyarakat dibuktikan dengan respon yang positif dari pelapor terhadap tindak lanjut laporannya, walaupun masih ada beberapa kekurangan yang masih perlu ditingkatkan lagi baik dalam pembaharuan aplikasi maupun dalam pengelolaan pengaduan.

Berdasarkan tanggapan dari informan 2, upaya pemerintah Kota Sukabumi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi terkait aplikasi SUPER dapat dikatakan dalam kategori cukup baik. Hal ini dikarenakan aplikasi SUPER merupakan platform digital yang ditujukan sebagai jembatan antara instansi terkait dengan masyarakat untuk menyampaikan keluhan, kritik maupun saran kepada pihak pemerintah Kota Sukabumi. Hal serupa disampaikan oleh informan 3 sebagai penerima layanan memberikan tanggapan yang cukup positif dimana mengatakan bahwa untuk dia ini cukup memenuhi kebutuhan masyarakat, aplikasi ini sangat memudahkan untuk menyampaikan aduan serta respon yang diberikan terbilang sangat cepat.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dengan informan 2 dan 3 mengenai kriteria kecukupan peneliti

melihat adanya kesamaan respon dari informan 1, 4, dan 5 yang sama berpendapat seperti apa yang disampaikan informan 2 dan 3 dimana melihat dari kriteria kecukupan aplikasi SUPER sangat memenuhi kebutuhan dalam memudahkan masyarakat menyampaikan berbagai aduan kepada pemerintah. Peneliti menginterpretasikan bahwa tingkat kecukupan aplikasi SUPER dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat untuk menyampaikan kritik, saran ataupun keluhan kepada pemerintah dapat dikatakan sudah cukup baik.

#### **4. Responsivitas**

Pada kriteria ini peneliti menanyakan mengenai partisipasi dan tanggapan dari masyarakat terhadap pelaksanaan program aplikasi SUPER. Berikut adalah pernyataan mengenai tanggapan diterapkannya aplikasi SUPER yang diutarakan informan 2 menyatakan bahwa respon yang selama ini dijalankan untuk menjawab segala aduan dari masyarakat sangat baik sesuai dengan prosedur karena hampir semua pertanyaan yang masuk langsung selalu direpon langsung dijawab karena untuk pengoprasian dari admin SUPER langsung dipantau oleh Walikota sehingga ketika ada instansi yang terlambat dalam merespon aduan dari masyarakat akan ditegur oleh Walikota sehingga biasanya sebelum ditegur akan selalu langsung menjawab untuk direpon. Lalu tanggapan dari informan 4 selalu pengguna mengatakan bahwa untuk respon dari admin SUPER sangat baik dalam menganggapi aduan dan direpon dengan baik serta pelayanan dalam menanggapi aduan ditanggapi dengan ramah dan sopan.

Dari hasil tanggapan tersebut peneliti menginterpretasikan bahwa berdasarkan apa yang disampaikan

informan 2 sebagai pelaksana kebijakan tentang aplikasi SUPER, peneliti menyimpulkan bahwa pihak pemerintah Kota Sukabumi dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi sudah berusaha semaksimal mungkin dalam merespon setiap aduan, kritik ataupun saran yang diberikan oleh masyarakat kepada pihak pemerintah ataupun instansi terkait. Dan tanggapan dari informan 4 dimana sama dengan informan 3 dan 5 yang menyatakan bahwa respon pelayanan yang diberikan oleh pengelola aplikasi pengaduan SUPER sangat baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan mengenai kriteria responsivitas dalam pelaksanaan penerapan aplikasi SUPER di Kota Sukabumi, peneliti menyimpulkan bahwa responsivitas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi selaku pengelola aplikasi SUPER dalam pelaksanaannya dinilai cukup baik. Respon baik dari masyarakat dan pemerintah pada dasarnya mendukung program ini.

#### **5. Ketepatan**

Adapun pertanyaan yang peneliti ajukan dalam penelitian ini yaitu, bagaimana dampak positif yang ditimbulkan dari pelaksanaan aplikasi SUPER di Kota Sukabumi?

Berdasarkan tanggapan dari seluruh informan mengenai aplikasi SUPER, para informan mengatakan bahwa aplikasi SUPER memberikan dampak baik positif kepada masyarakat dan pemerintah. Dengan adanya aplikasi SUPER masyarakat jadi lebih mudah untuk menyampaikan aduan dan pemerintah dapat dengan mudah menghimpun segala aduan yang masuk dari masyarakat untuk selanjutnya diteruskan kepada instansi terkait. Selain itu dalam kriteria ketepatan ini, peneliti menanyakan apakah aplikasi

SUPER sudah tepat dalam mengatasi permasalahan yang selama ini terjadi?

Dari pertanyaan tersebut peneliti kembali mendapatkan adanya kesamaan tanggapan yang diberikan oleh para informan, dimana seluruh tanggapan yang diberikan oleh para informan menyatakan bahwa aplikasi SUPER merupakan suatu kebijakan yang tepat dikelurakan oleh pemerintah daerah Kota Sukabumi. Dimana aplikasi SUPER merupakan sebuah terobosan yang mampu mempermudah masyarakat dalam menyampaikan segala aduan serta mempermudah pemerintah dalam menangani aduan yang masuk secara tepat.

Berdasarkan pada seluruh pernyataan diatas, peneliti menginterpretasikan bahwa aplikasi SUPER memberikan dampak bagi masyarakat dan pemerintah. Beberapa dampak yang paling terlihat adanya digitalisasi pelayanan aduan yang semula berupa aduan konvensional dimana masyarakat mesti datang langsung ke instansi terkait tetapi dengan adanya aplikasi SUPER menjadikan lebih mudah.

## **6. Perataan**

Dalam kriteria perataan ini berkenaan dengan pendistribusian sosialisasi dalam pelaksanaan program Sukabumi Participated Responder (SUPER) yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dan Pemerintah Kota Sukabumi terhadap masyarakat sebagai sasaran kebijakan, apakah masyarakat sudah tahu dan paham dengan adanya aplikasi SUPER ini dan apakah sosialisasi aplikasi SUPER yang telah dilakukan sudah optimal?

Pada temuan dilapangan, peneliti mendapatkan tanggapan yang sama dari seluruh informan dimana para informan menyatakan bahwa sosialisasi yang selama

ini dilakukan mengenai aplikasi SUPER masih tidak optimal, berdasarkan tanggapan dari informan 1 dan 2 selaku penyelenggara kebijakan memaparkan bahwa sosialisasi yang dilakukan memang masih belum optimal dimana mereka meyakini masih ada masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi aduan masyarakat berbasis android yang sangat memudahkan dan membantu dalam memfasilitasi aduan dari masyarakat sehingga dari pihak pemerintah untuk kedepannya akan terus tetap sosialisasi yang lebih intensif. Serupa dengan apa yang disampaikan oleh informan 1 dan 2, menurut penuturan informan 3, 4, dan 5 selaku sasaran kebijakan dimana mereka menyatakan bahwa untuk sosialisasi yang selama ini dilakukan mengenai aplikasi SUPER dirasa memang belum optimal. Dibuktikan dengan adanya pendapat bahwa masih ada teman atau bahkan orang-orang terdekat dari informan yang belum mengetahui tentang adanya aplikasi SUPER ini, padahal mereka menyangkan bahwa aplikasi SUPER ini merupakan suatu kebijakan yang sangat tepat dikelurakan namun sayang karena dirasa sosialisasi yang masih belum optimal pemanfaatan aplikasi ini menjadi tidak merata.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan mengenai kriteria perataan, menerangkan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika selaku penyelenggara kebijakan masih kurang optimal dimana dilihat dari berbagai sosialisasi yang dilakukan terlihat masih belum optimal dimana dilihat dari berbagai media yang dipakai untuk melakukan sosialisasi peneliti melihat bahwa masih belum sampai kepada banyak masyarakat, berdasarkan hasil wawancara dari seluruh

informan ditemukan bahwa sosialisasi yang selama ini dilakukan masih perlu ditingkatkan lagi dengan menggandeng berbagai pihak untuk dapat lebih mensosialisasikan aplikasi SUPER ini agar aplikasi SUPER dapat diketahui dan digunakan oleh seluruh masyarakat kota Sukabumi.

## **7. Faktor Pendukung dan Penghambat**

### **1. Faktor Pendukung**

Dilihat dari enam kriteria keberhasilan evaluasi kebijakan menurut Dunn, peneliti melihat faktor pendukung dalam pelaksanaan kebijakan aplikasi SUPER adalah :

- a) Aplikasi SUPER memberikan perubahan terhadap mekanisme pelayanan yang ada di Kota Sukabumi. Dari yang sebelumnya secara konvensional menjadi digital.
- b) Keberadaan aplikasi SUPER dapat mempercepat dan mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan, kritik maupun saran kepada pihak pemerintah ataupun instansi terkait. Hal ini dikarenakan penyampaian pengaduan dapat disampaikan dimanapun dan kapanpun, tidak perlu secara langsung mendatangi instansi terkait.
- c) Responsivitas dari pemerintah ataupun instansi terkait sebagai pemberi layanan sangat responsive dalam menanggapi setiap keluhan yang diajukan masyarakat. Selain itu, masyarakat juga sangat antusias dan merespon positif keberadaan aplikasi

SUPER.

- d) Mudahnya penggunaan aplikasi SUPER serta fitur yang lengkap menjadikan aplikasi SUPER mudah untuk digunakan oleh berbagai kalangan.

### **2. Faktor Penghambat**

- a) Sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi dirasa masih kurang optimal. Hal ini dikarenakan media yang digunakan sebagai alat sosialisasi masih sangat terbatas. Hal ini menyebabkan sosialisasi yang dilakukan menjadi kurang merata.
- b) Keterbatasan pemanfaatan teknologi yang dialami oleh sebagian masyarakat Kota Sukabumi menjadi salah satu faktor penghambat pencapaian tujuan dari aplikasi SUPER. Hal ini mengakibatkan masih banyak masyarakat Kota Sukabumi yang belum mengetahui keberadaan dari aplikasi SUPER.

## **E. KESIMPULAN**

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 terhadap sosialisasi yang perlu dilakukan, secara keseluruhan penelitian ini menjawab pula rumusan masalah yang dilihat oleh peneliti serta menjawab fokus masalah serta pertanyaan pokok peneliti

dengan melihat kriteria evaluasi menurut William Dunn yaitu :

1. Kriteria efektivitas dalam pelaksanaan program aplikasi SUPER di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi, secara umum dikatakan sudah efektif. Hal ini dikarenakan dengan adanya aplikasi SUPER dapat membantu mempercepat dan mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan kepada pemerintah ataupun instansi terkait. Namun masih terdapat beberapa hambatan dalam proses pencapaian tujuan pelayanan aplikasi SUPER. Seperti kurangnya kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi membuat masyarakat masih banyak yang belum mengetahui keberadaan dari aplikasi SUPER, sehingga pencapaian tujuan dari aplikasi SUPER menjadi kurang optimal.
2. Kriteria efisiensi dalam pelaksanaan program aplikasi SUPER di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi, secara umum dikatakan sudah efisien. Dilihat dari segi waktu dan biaya, keberadaan aplikasi SUPER dapat membantu meminimalisir pengeluaran yang dikeluarkan oleh masyarakat untuk mengajukan proses pengaduan.
3. Kriteria kecukupan dalam pelaksanaan program aplikasi SUPER di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi dalam kategori baik, secara umum aplikasi SUPER sudah cukup baik dalam memenuhi kebutuhan publik terkait layanan pengaduan masyarakat terhadap instansi terkait.
4. Kriteria responsivitas, peneliti menyimpulkan bahwa responsivitas aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi maupun instansi terkait dalam merespon setiap kritik, saran ataupun keluhan masyarakat yang diajukan melalui aplikasi SUPER dapat dikatakan sudah dalam kategori yang baik. Hal ini dikarenakan setiap keluhan, kritik ataupun saran yang disampaikan oleh masyarakat akan ditindak lanjuti dalam jangka waktu tidak lebih dari 3x24 jam.
5. Kriteria ketepatan, peneliti menyimpulkan bahwa ketepatan aplikasi SUPER yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi maupun instansi terkait dapat dikatakan sudah dalam kategori yang baik. Hal ini dikarenakan aplikasi SUPER memberikan dampak yang positif terhadap masyarakat selain mempercepat dan mempermudah proses pengaduan masyarakat, aplikasi SUPER juga memberikan perubahan terkait mekanisme pengaduan dari yang sebelumnya secara konvensional menjadi *digital*.
6. Kriteria perataan, sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi dirasa belum optimal dan tidak merata dimana para informan menuturkan bahwa sosialisasi yang dilakukan masih belum menyeluruh dimana masyarakat selaku pengguna aplikasi belum bisa memanfaatkan secara optimal aplikasi SUPER.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Buku.**
- Dunn, William N. 2000. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Moleong. 2004. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Banfung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Subarsono. 2015. *Analisis Kebijakan Publik cetakan VII*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sugiono, 2017. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Zuriah, N. 2006. *Metodelogi Penelitian Sosial dan Pendidikan : Teori Aplikasi*, Jakarta : Bum Aksara.
- Dismar, Dwibi Ramdhaniah dan Firman. 2019. *Evaluasi Kebijakan Sistem E-Kinerja Terhadap Aparatur Sipil Negara Pada Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Administrasi Jakarta Utara*. Jakarta : JURNAL OF GOVEREMENT -JOG.