

**EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN PENGADUAN  
ONLINE INTERAKTIF (SIMPONI) DI KABUPATEN KUDUS PADA  
TAHUN 2021-2022**

Naily Fairuz Zahra, Dewi Erowati, Neny Marlina

**Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan**

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

Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

***ABSTRACT***

*SIMPONI is a digital-based service to convey problems and appreciation to the Kudus Regency Government. This study aims to analyse the effectiveness of SIMPONI implementation and its influencing factors. The theory used is the theory of policy effectiveness of Riant Nugroho (2012) which consists of “five right”, namely the right policy, the right implementation, the right target, the right environment, and the right process. The method used is descriptive qualitative.*

*The results showed that the implementation of SIMPONI was less effective. Of the five aspects of assessment, only two aspect were found to be effective, namely the right target and the right process. While other aspects are not effective. The right aspect of the policy has not been effective because the SIMPONI policy was presented without emergency problems. The right aspect of SIMPONI policy implementation has not been effective, indicated by data on the increase in users in 2021-2022, but in fact there are still many people who do not know SIMPONI. The right aspect of the environment has not been effective because the majority of users stated that SIMPONI still needs improvement. Even though the overall effectiveness of SIMPONI is less, SIMPONI still makes it easier for people to submit complaints to the government. The supporting factors of SIMPONI policy are the availability of human resources, facilities and infrastructure, and budget. Meanwhile, the inhibiting factors are the lack of widespread socialization and the lack of maximum maintenance of the SIMPONI application. To increase the effectiveness of the SIMPONI application, the Office of Communication and Information along with related institutions need to conduct socialization using various communication channels to reach all levels of society. Improvement and development of technical and non-technical applications are also needed so that SIMPONI can be effective, efficient, and relevant to the needs of the community.*

**Keywords:** *SIMPONI, digital-based service, Effectiveness.*

## PENDAHULUAN

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

tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Kemudahan akses informasi dan komunikasi telah mengubah masyarakat dalam cara hidup, bekerja, dan berinteraksi. Masyarakat saat ini dapat dengan mudah mengakses berbagai informasi mengenai berbagai hal melalui internet sehingga pengetahuan yang mereka miliki semakin luas dan memiliki kecenderungan “menuntut lebih” atas layanan publik yang mereka terima. Munculnya tuntutan tersebut menghasilkan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yang di dalamnya mendorong pemerintah, baik pusat maupun daerah untuk menciptakan berbagai layanan yang inovatif dan bermanfaat bagi masyarakat. Adanya perkembangan Teknologi dan Informasi (TIK) diharapkan mampu mengubah kinerja birokrasi pemerintahan dan administrasi yang terkenal sangat lambat dan boros menjadi kinerja pemerintah yang lebih cepat dan murah sehingga birokrasi yang lebih efisien dapat terwujud (Indrajit, 2006).

Merujuk pada paparan di atas, Kabupaten Kudus sebagai salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Tengah yang

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

Berdasarkan data rekapitulasi laporan jumlah aspirasi per periode 2021-2022 di Pemerintah Kabupaten Kudus yang

masuk melalui aplikasi SIMPONI Kudus Mobile City, dapat diketahui bahwa masyarakat Kabupaten Kudus telah memanfaatkan aplikasi tersebut untuk menyampaikan aduan mengenai permasalahan publik di berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Selama periode tersebut, jumlah aduan masyarakat terbanyak masuk ke Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dengan total 28 aduan. Selain itu, Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup menerima 17 aduan, diikuti oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dengan 15 aduan, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan 14 aduan. Dinas Perdagangan juga menerima sejumlah 13 aduan, sementara Dinas Kesehatan menerima 11 aduan. OPD lain seperti Dinas Perhubungan, Satuan Polisi Pamong Praja, dan Unit Kecamatan masing-masing menerima 9 aduan. Terdapat juga beberapa OPD yang menerima jumlah aduan lebih sedikit seperti Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dengan 2 aduan, Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga dengan 4 aduan, serta Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dengan 3 aduan. Namun, terdapat juga beberapa OPD yang tidak menerima aduan sama sekali, yaitu Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kejaksaan Negeri Kudus, Polres Kudus, dan RSUD Dr. Loekmono Hadi.

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

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Creswell (2016), penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan cara-cara untuk menjelajahi dan memahami individu atau kelompok yang berasal dari permasalahan sosial dan kemanusiaan. Dalam penelitian ini, peneliti menjawab rumusan masalah dengan meneliti, mengumpulkan data, mengklasifikasi data, menganalisis data,

dan menarik kesimpulan guna menemukan jawaban atas rumusan permasalahan yang sudah ditetapkan. Situs penelitian ini adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus, karena Dinas Kominfo merupakan pengelola aplikasi SIMPONI. Selain itu, Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (Dinsos P3AP2KB) juga menjadi situs pendukung penelitian karena merupakan OPD dengan jumlah aduan terbanyak pada periode 2021-2022. Subjek penelitian adalah partisipan yang memberikan informasi untuk membantu menjawab pertanyaan penelitian. Adapun subjek dalam penelitian ini terdiri dari Masyarakat Kabupaten Kudus yang menjadi pengguna aplikasi SIMPONI, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus, dan Dinas Sosial P3AP2KB Kabupaten Kudus.

Penelitian ini menggunakan data kualitatif yang menunjukkan sifat atau karakteristik proses, situasi, peristiwa, dan kegiatan yang diungkapkan dalam bentuk kata-kata. Data kualitatif diperoleh dari analisis mendalam melalui metode penelitian yang sesuai. Sumber data dalam penelitian ini meliputi data primer yang langsung diperoleh dari wawancara dengan subjek penelitian (Sugiyono, 2017) dan data sekunder yang diperoleh dari sumber tidak langsung seperti buku, jurnal,

dokumentasi, serta situs internet yang relevan dengan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara menggunakan pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, di mana narasumber terdiri dari lima pengguna SIMPONI, admin induk SIMPONI dari Dinas Kominfo, dan admin SIMPONI dari Dinsos P3AP2KB (Sugiyono, 2019) dan dokumentasi.

Analisis dan interpretasi data adalah proses analisis mendalam terhadap hasil yang diperoleh dari pengumpulan data. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan model analisis data Miles dan Huberman (dalam Hardani, 2020) yang terdiri dari reduksi data, penyajian data dan Kesimpulan serta verifikasi data. Kualitas data penelitian bergantung pada validitas dan reliabilitas alat pengumpul data. Data kualitatif mengandalkan kerangka teoritis untuk interpretasi dan kesimpulan, yang memungkinkan variasi dalam kedalaman dan keluasan hasil penelitian. Peneliti harus cermat dalam memilih dan menganalisis data agar hasil penelitian berkualitas tinggi dan relevan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Efektivitas Penerapan SIMPONI di Kabupaten Kudus pada Tahun 2021-2022**

SIMPONI yang merupakan singkatan dari Sistem Manajemen Pengaduan Online Interaktif, sebuah inisiatif pemerintah Kabupaten Kudus untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan publik berbasis digital. SIMPONI juga memungkinkan integrasi data antarinstansi pemerintah, sehingga mempermudah koordinasi dan pengambilan keputusan yang lebih cepat. Dengan adopsi teknologi *E-Government* melalui SIMPONI, diharapkan pelayanan publik menjadi lebih efisien, transparan, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta mendukung terciptanya pemerintahan yang lebih modern dan efektif.

Terdapat lima aspek atau “lima tepat” yang akan peneliti gunakan dalam menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu tepat kebijakan, tepat pelaksanaan, tepat target, tepat lingkungan, serta tepat proses.

#### **1. Tepat Kebijakan**

Aspek tepat kebijakan dalam teori efektivitas menurut Riant Nugroho (2012) memiliki makna bahwa untuk dapat dikatakan “tepat kebijakan”, sebuah kebijakan haruslah merupakan kebijakan yang sesuai dengan masalah yang akan diselesaikan serta memiliki tujuan yang jelas. Dalam penelitian ini, peneliti akan melihat aspek tepat kebijakan aplikasi SIMPONI dengan

dua indikator, yaitu output kebijakan SIMPONI dan karakter kebijakan SIMPONI.

Kebijakan pada dasarnya disusun untuk mengatasi permasalahan yang ada di masyarakat. SIMPONI (Sistem Manajemen Pengaduan Online Interaktif) merupakan aplikasi digital yang digunakan untuk menyampaikan pengaduan di tingkat Kabupaten Kudus. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Rida Ariyani, S.I.P., selaku admin induk SIMPONI, diungkapkan bahwa SIMPONI merupakan inovasi *E-Government* yang menjadi wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan segala permasalahan maupun apresiasi kepada Pemerintah Kabupaten Kudus. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengadukan keluhan terkait pelayanan lintas sektoral seperti Polres, Kodim, PDAM, dan RSUD dr. Loekmono Hadi melalui aplikasi tersebut (*Wawancara tanggal 29 Januari 2024*).

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa SIMPONI dihadirkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus sebagai inovasi *E-Government*. SIMPONI berfungsi sebagai platform bagi masyarakat untuk menyampaikan berbagai permasalahan atau apresiasi kepada Pemerintah Kabupaten Kudus.

Setiap masalah yang disampaikan oleh masyarakat harus ditangani dengan cepat dan menyeluruh karena aduan masyarakat merupakan bentuk ketidakpuasan terhadap pelayanan pemerintah. SIMPONI tidak hanya sebagai sarana penyampaian masalah tetapi juga sebagai alat untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik di Kabupaten Kudus dan meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam menyelesaikan berbagai tantangan.

Selanjutnya, wawancara dengan Ibu Nita Kristina selaku admin SIMPONI dari DINSOS P3AP2KB mengungkapkan bahwa SIMPONI adalah layanan terintegrasi di berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dengan Dinas Kominfo. Ibu Nita Kristina menjelaskan bahwa DINSOS P3AP2KB mengelola tiga layanan aduan terintegrasi, yaitu layanan aduan SIMPONI dengan Dinas Kominfo, lapor SP4N di tingkat nasional, dan layanan aduan melalui media sosial (WhatsApp DINSOS P3AP2KB). Aduan yang masuk melalui WhatsApp diteruskan ke pimpinan dan didelegasikan ke bidang terkait untuk penanganan (*Wawancara tanggal 8 Februari 2024*).

Hasil wawancara tersebut menggambarkan pentingnya integrasi antarinstansi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik serta upaya pemerintah dalam memanfaatkan teknologi untuk mengelola pengaduan masyarakat secara efisien. Sebagai bagian dari strategi penerapan *E-Government* di Kabupaten Kudus, SIMPONI diperkuat oleh regulasi dari Pemerintah Daerah Kabupaten Kudus melalui Peraturan Bupati Kudus No. 37 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sistem Pengaduan Interaktif Lintas Sektoral di Kabupaten Kudus. Regulasi ini menunjukkan komitmen pemerintah setempat untuk memperbaiki aksesibilitas dan responsivitas layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Peraturan ini juga menetapkan kerangka kerja yang jelas dan terstruktur untuk mengelola sistem pengaduan yang melibatkan berbagai sektor dalam pemerintahan, sehingga diharapkan tercipta mekanisme yang efektif dan efisien dalam menangani pengaduan masyarakat lintas sektor.

Menurut Ibu Rida Ariyani, S.I.P., SIMPONI mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pengaduan dan informasi. Sebelum adanya SIMPONI, masyarakat Kabupaten Kudus melakukan

pengaduan dengan cara datang langsung ke dinas-dinas, melalui kotak pengaduan, dan melalui media sosial (*Wawancara tanggal 29 Januari 2024*). Pernyataan ini didukung oleh hasil wawancara dengan pengguna aplikasi SIMPONI, Ibu Nurul Faizah, yang menyatakan bahwa SIMPONI memberikan dampak positif. Beliau merasa lebih mudah dalam menyampaikan aduan atau laporan terkait berbagai masalah di lingkungan sekitar tanpa harus antre lama di dinas terkait (*Wawancara tanggal 14 Januari 2024*). Dengan adanya SIMPONI, masyarakat dapat mengajukan pengaduan dari mana saja dan kapan saja, hanya dengan akses internet. Penggunaan aplikasi SIMPONI juga memiliki peran lebih signifikan dibandingkan dengan media sosial karena melalui aplikasi ini, pemerintah menunjukkan komitmen dalam penanganan pengaduan yang memungkinkan proses lebih lancar dan terjamin.

Untuk karakter kebijakan SIMPONI sendiri menonjolkan pendekatan yang berorientasi pada pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan efisiensi administrasi pemerintahan. Karakter tersebut adalah adanya fasilitas *geotagging* dalam

aplikasi SIMPONI. Dengan dilengkapinya fasilitas *geotagging*, SIMPONI mampu mendeteksi lokasi masyarakat secara langsung, memungkinkan respons yang lebih cepat dan tepat terhadap pengaduan yang disampaikan.

Selaras dengan visi dan misi Kabupaten Kudus, kebijakan ini bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang berkualitas, kreatif, dan inovatif dengan memanfaatkan teknologi multimedia, serta membangun pemerintahan yang semakin handal untuk peningkatan pelayanan publik. Pendekatan ini mencerminkan komitmen pemerintah dalam memberikan pelayanan yang responsive dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat, sekaligus memperkuat integrasi teknologi dalam tata kelola administrasi publik.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai dua indikator dari aspek tepat kebijakan, dapat diambil kesimpulan bahwa dari output kebijakan, kebijakan SIMPONI ini dapat dikatakan belum cukup efektif. Hal itu dikarenakan inti dari aspek tepat kebijakan di sini adalah melihat masalah yang melatarbelakangi adanya kebijakan dan bagaimana kebijakan tersebut menjawab permasalahan yang ada. Sedangkan pada kebijakan

SIMPONI terlihat tidak ada masalah darurat yang mengharuskan kehadiran aplikasi SIMPONI. Aplikasi SIMPONI hadir sebagai bentuk inovasi *E-Government* yang mempermudah masyarakat dalam menyampaikan aduan terkait pelayanan publik. Namun, di sisi lain aplikasi SIMPONI berhasil dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menyampaikan aduan. Secara karakter kebijakan, kebijakan SIMPONI dilengkapi fasilitas *geotagging* dan sesuai dengan karakteristik visi dan misi Kabupaten Kudus.

## 2. Tepat Pelaksanaan

Dalam teori efektivitas Riant Nugroho (2012), aspek tepat pelaksanaan merupakan salah satu dari empat aspek utama untuk mencapai efektivitas kebijakan. Dalam konteks penelitian ini, aspek ini menganalisis implementasi kebijakan SIMPONI yang melibatkan tiga indikator: pelaksana, sumber daya yang terlibat, dan partisipasi masyarakat.

Kebijakan SIMPONI dilaksanakan oleh berbagai pihak, termasuk Kepala OPD, Direksi BUMD, dan Kepala Instansi Vertikal, serta Tim Koordinasi Penanganan Pengaduan Masyarakat (TKPPM). Berdasarkan wawancara dengan Ibu Rida Ariyani, S.I.P., para pelaksana ini memiliki peran yang

jelas dalam menangani pengaduan masyarakat secara efektif. Implementasi SIMPONI melibatkan berbagai sumber daya yang mendukung keberhasilan sistem ini. Berdasarkan wawancara, setiap OPD telah menunjuk satu pegawai sebagai admin SIMPONI yang bertanggung jawab atas manajemen aplikasi. Infrastruktur teknologi, termasuk perangkat keras dan perangkat lunak, serta anggaran yang berasal dari APBD Kabupaten Kudus, mendukung operasional aplikasi SIMPONI.

Partisipasi masyarakat sangat penting dalam kesuksesan SIMPONI. Dinas Kominfo Kabupaten Kudus melakukan sosialisasi aplikasi melalui website dan media sosial. Meskipun partisipasi masyarakat meningkat dari tahun 2021 ke 2022, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi ini. Faktor kendala literasi digital dan sosialisasi yang belum menyeluruh menjadi tantangan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat. Secara keseluruhan, meskipun implementasi kebijakan SIMPONI sudah cukup baik dalam hal pelaksana dan sumber daya yang terlibat, efektivitasnya masih belum optimal karena partisipasi masyarakat yang belum merata.

### **3. Tepat Target**

Teori efektivitas Riant Nugroho (2012) menekankan pentingnya perbandingan antara rencana target dan realisasinya, yang meliputi ketepatan sasaran target, intervensi kebijakan, dan kurun waktu pencapaian. Berikut analisis tepat target dalam kebijakan SIMPONI.

Dinas Kominfo Kabupaten Kudus mengacu pada misi untuk meningkatkan pelayanan publik dengan meningkatkan Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Program SIMPONI diluncurkan pada tahun 2020 dengan target pengguna individu, kelompok masyarakat, atau badan hukum di Kabupaten Kudus. Sasaran target SIMPONI sudah tepat, terbukti dari peningkatan Indeks SPBE dari 2,72 pada tahun 2018 menjadi 3,40 pada tahun 2023.

Intervensi kebijakan dilakukan melalui pembentukan Tim Koordinasi Penanganan Pengaduan Masyarakat (TKPPM) untuk meningkatkan koordinasi antarinstansi terkait. TKPPM bertugas menangani pengaduan yang kompleks dan memastikan penyelesaian yang efektif dan efisien. Hal ini meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kabupaten Kudus.

Sesuai Peraturan Bupati Kudus Nomor 37 Tahun 2020, pengaduan harus direspon dalam waktu 24 jam, dengan penyelesaian sesuai ketentuan peraturan. Kendala teknis dapat menjadi pengecualian. Respons cepat dalam waktu kurang dari sehari telah tercapai, namun penindakan bisa memakan waktu 1-2 minggu tergantung kompleksitas masalah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan SIMPONI dinilai efektif dalam aspek tepat target berdasarkan ketepatan sasaran, intervensi kebijakan yang optimal, dan kurun waktu pencapaian yang sesuai peraturan.

#### 4. Tepat Lingkungan

Aspek tepat lingkungan mengacu pada pentingnya faktor lingkungan dalam menentukan efektivitas kebijakan atau program. Menurut teori Riant Nugroho (2012), aspek ini dibagi menjadi dua: lingkungan internal kebijakan dan lingkungan eksternal kebijakan.

Lingkungan internal kebijakan melibatkan interaksi dan koordinasi antara pembuat kebijakan dan pelaksana kebijakan dengan lembaga terkait. Kolaborasi yang baik di antara instansi ini mendorong pegawai untuk berperan aktif dalam menjalankan kebijakan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, interaksi antara

Dinsos P3AP2KB dan lembaga seperti Dinas Komunikasi dan Informatika serta BAPPEDA menunjukkan koordinasi yang efektif. Prinsip kesetaraan dan berkeadilan juga diterapkan dalam pengelolaan pengaduan masyarakat, memastikan semua aduan ditangani dengan serius dan adil.

Lingkungan eksternal kebijakan mencakup persepsi publik terhadap kebijakan dan implementasinya. SIMPONI sebagai sistem pengaduan online di Kabupaten Kudus, dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan permasalahan atau apresiasi kepada pemerintah. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Puji selaku pengguna merasa SIMPONI bermanfaat karena memungkinkan pemantauan tanggapan aduan. Namun, pengguna lain seperti Mas Fiky menyatakan masih ada kelemahan, seperti tindak lanjut aduan yang sering tidak dilaporkan kembali di aplikasi.

Rating aplikasi di Play Store juga mencerminkan persepsi publik dengan rating 3,5, yang menunjukkan kualitas cukup baik tetapi masih memerlukan perbaikan. Ulasan pengguna mengindikasikan masalah seperti kesulitan mengunggah foto dan kebutuhan akan pembaruan aplikasi.

Dinas Kominfo dapat menggunakan *feedback* ini untuk meningkatkan kualitas SIMPONI dan memenuhi harapan pengguna.

Secara keseluruhan, interaksi dan koordinasi yang baik dalam lingkungan internal serta umpan balik dari pengguna di lingkungan eksternal menjadi faktor penting dalam efektivitas kebijakan SIMPONI.

#### 5. Tepat Proses

Aspek tepat proses dalam teori efektivitas Riant Nugroho (2012) menyoroti pentingnya pengelolaan proses yang baik untuk mencapai efektivitas kebijakan. Dalam konteks kebijakan SIMPONI, aspek ini dilihat dari indikator kesiapan strategis (*strategic readiness*), mencakup kesiapan birokrat sebagai pelaksana kebijakan dan kesiapan publik sebagai bagian dari kebijakan.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus menunjukkan kesiapan dengan memberikan pelatihan tahunan kepada seluruh admin aplikasi SIMPONI di setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan ilmu dan pengetahuan admin dalam mengelola pengaduan masyarakat, mengurangi *human error*, dan memastikan tindak lanjut aduan tepat waktu.

Masyarakat Kabupaten Kudus juga menunjukkan kesiapan dalam memanfaatkan aplikasi SIMPONI. Berdasarkan wawancara dengan pengguna yaitu Ibu Nurul dan Ibu Puji, mereka siap menggunakan aplikasi ini untuk menyampaikan aduan atau laporan. Mereka melihat nilai tambah dalam kemudahan komunikasi dengan pemerintah dan efisiensi waktu serta jarak yang ditawarkan oleh aplikasi SIMPONI.

Secara keseluruhan, kebijakan SIMPONI dinilai efektif dalam aspek tepat proses. Birokrat siap melaksanakan kebijakan melalui pelatihan, dan publik siap memanfaatkan aplikasi untuk melaporkan permasalahan.

#### Dukungan dan Hambatan

Penerapan SIMPONI di Kabupaten Kudus didukung oleh beberapa faktor. Ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas, termasuk admin sebagai pengelola yang mendapatkan pelatihan tahunan dan OPD, BUMD, Instansi Vertikal, serta TKPPM sebagai pelaksana sesuai dengan peran yang jelas, sangat membantu dalam pengelolaan aplikasi ini. Sarana dan prasarana seperti komputer dengan internet dan handphone dengan paket data juga telah disediakan untuk mendukung operasional SIMPONI. Selain itu, anggaran yang berasal dari APBD

Kabupaten Kudus, khususnya dari kegiatan pengelolaan informasi dan komunikasi publik, memberikan dukungan finansial yang diperlukan untuk keberlangsungan program ini.

Namun, ada beberapa hambatan yang dihadapi dalam penerapan SIMPONI. Salah satunya adalah kurangnya sosialisasi aplikasi kepada masyarakat secara luas, yang saat ini hanya dilakukan melalui website Dinas Kominfo dan media sosial Instagram, sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang SIMPONI. Selain itu, pemeliharaan aplikasi SIMPONI belum maksimal, baik secara teknis maupun non-teknis. Secara teknis, pengguna sering mengalami kesulitan mengakses fitur upload foto dan aplikasi yang sering error. Secara non-teknis, proses tindak lanjut terhadap pengaduan yang memerlukan perbaikan fisik seperti penerangan jalan umum dan infrastruktur lainnya membutuhkan waktu lama dan koordinasi yang kompleks antarinstansi. Kurangnya konsistensi setiap OPD dalam melaporkan tindak lanjut di aplikasi juga menjadi hambatan signifikan dalam efektivitas SIMPONI.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah terlaksana dan analisis data yang disajikan pada pembahasan, dapat disimpulkan bahwa Penerapan Sistem Manajemen

Pengaduan Online Interaktif (SIMPONI) di Kabupaten Kudus pada tahun 2021-2022 berdasarkan teori efektivitas Riant Nugroho (2012) dinilai kurang efektif dikarenakan dari lima aspek penilaian hanya ditemukan dua aspek yang efektif, yaitu aspek tepat target dan aspek tepat proses. Sedangkan ketiga aspek lainnya belum efektif. Aspek tepat kebijakan belum efektif karena kebijakan SIMPONI dihadirkan tanpa ada masalah yang darurat yang memerlukan kebijakan tersebut. Aspek tepat pelaksanaan kebijakan SIMPONI juga belum efektif, ditunjukkan oleh data peningkatan pengguna SIMPONI dari tahun 2021-2022, namun faktanya masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang aplikasi SIMPONI. Kemudian, aspek tepat lingkungan juga dinilai belum efektif dikarenakan dari segi lingkungan eksternal berupa opini publik yang diukur melalui penanganan aduan dan rating aplikasi SIMPONI di play store, mayoritas pengguna menyatakan bahwa SIMPONI masih perlu perbaikan dan pengembangan secara teknis maupun non teknis. Meskipun secara keseluruhan efektivitas penerapan SIMPONI dinilai kurang, aplikasi ini tetap memberikan dampak positif terhadap pelayanan publik dengan mempermudah masyarakat untuk menyampaikan aduan kepada pemerintah

Faktor pendukung penerapan (SIMPONI) yaitu adanya sumber daya,

baik sumber daya manusia, sarana prasarana, dan anggaran. Dari segi sumber daya manusia, didukung oleh adanya admin SIMPONI sebagai pengelola aplikasi yang dibekali pelatihan mengenai pengelolaan aplikasi SIMPONI. Pelaksana penanganan pengaduan yang masuk di SIMPONI yaitu Kepala OPD, Direksi BUMD, Kepala Instansi Vertikal, dan TKPPM juga sudah diberikan peran sesuai kewenangan masing-masing. Kemudian, dari segi sarana dan prasarana telah disediakan komputer beserta jaringan internetnya dan handphone beserta paket datanya. Dalam hal anggaran juga tersedia anggaran dari APBD Kabupaten Kudus Sub Kegiatan Monitoring Opini dan Aspirasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus

Faktor penghambat penerapan (SIMPONI) meliputi kurangnya sosialisasi terkait aplikasi SIMPONI kepada masyarakat secara luas. Sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kominfo Kabupaten Kudus terbatas pada sosialisasi secara online melalui website dan media sosial Instagram Dinas Kominfo Kabupaten Kudus. Kemudian kurang maksimalnya pemeliharaan aplikasi SIMPONI, baik secara teknis seperti kendala pada fitur upload foto yang masih sering terjadi ketika diakses maupun non teknis berupa pengelolaan pengaduan yang membutuhkan waktu lama serta kurang

konsistennya setiap OPD dalam melaporkan kembali tindak lanjut yang sudah dilakukan di aplikasi.

## **SARAN**

Adapun saran yang peneliti ajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Dalam membuat sebuah kebijakan, instansi terkait perlu memastikan bahwa kebijakan tersebut benar-benar dibutuhkan untuk mengatasi permasalahan yang ada karena kebijakan yang efektif merupakan kebijakan yang dibentuk berdasarkan permasalahan serta mampu mengatasi permasalahan tersebut.
2. Dinas Komunikasi dan Informatika beserta Lembaga terkait perlu mengadopsi pendekatan yang lebih holistik dalam melakukan sosialisasi terkait SIMPONI, yang mencakup penggunaan berbagai saluran komunikasi, termasuk pemasangan spanduk di tempat-tempat umum, sosialisasi secara langsung, atau menggunakan media cetak dan siaran untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat yang belum terjangkau melalui media sosial.
3. Untuk mengoptimalkan kebijakan SIMPONI, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus beserta lembaga terkait perlu melakukan

perbaikan dan pengembangan aplikasi SIMPONI, baik secara teknis dan non teknis sehingga masyarakat merasa puas dengan kebijakan SIMPONI.

4. Untuk peneliti lain yang akan melakukan penelitian serupa diharapkan dapat mengembangkan penelitian dari berbagai sudut pandang baru dan meneliti lebih mendalam, serta mengatasi keterbatasan penelitian ini dengan memperluas jumlah dan keragaman responden untuk mendapatkan hasil yang lebih komprehensif, mengingat penelitian ini hanya melibatkan wawancara dengan lima pengguna SIMPONI, yang mungkin tidak cukup representatif untuk menggambarkan pengalaman dan persepsi seluruh pengguna aplikasi tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Kabupaten Kudus. (2022). *Kabupaten Kudus Dalam Angka 2022*. Kudus: Badan Pusat Statistik Kabupaten Kudus.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Kudus. (2023). *Kabupaten Kudus Dalam Angka 2023*. Kudus: Badan Pusat Statistik Kabupaten Kudus.
- Bastian, Indra (2010). *Akuntansi Sektor Publik: Suatu Pengantar*. Edisi Ketiga. Jakarta: Erlangga.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design, Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. 4th ed. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Diskominfo Jateng. (2018, April 13). *Kudus Tergabung Dalam Gerakan Smart City 2018*. <https://jatengprov.go.id/beritadarah/kudus-tergabung-dalam-gerakan-100-smart-city-2018/>. Diakses pada Juni 2024.
- Hardani, dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Group.
- Hidayah, Widayatul. (2022). *Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember*. Jember: *Skripsi Universitas Jember*.
- Indrajit, R.E. (2006). *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. APTIKOM.
- Indrayani, E. (2020). *E-Government: Konsep, Implementasi, dan Perkembangannya di Indonesia*. Solok: Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Balai Insan Cendekia.
- Novriando, Alfi., Eko P. P, dan Lubna Salsabila. (2020). *Efektivitas "Jogja Smart Service" Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta*. *Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13 (2), 68-75.
- Nugroho, R. (2012). *Public Policy*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Nuryanti. (2015). *Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Leutika Pro.
- Prihartono. (2012). *Administrasi, Organisasi, dan Manajemen*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Redaksi. (2020, Agustus 27). <https://suarabaru.id/2020/08/27/kudus-luncurkan-simoni-aplikasi-pengaduan-layanan-publik-online>. Diakses pada Desember 2022.

- Saputra, D., & Widiyarta, A. 2021. Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik (JPAP)*, 7(2), 194–211.
- Sondang P. Siagian, (2001), *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung Alfabeta.
- Sugiyono, (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafi'ie, Inu Kencana. (1997). *Ilmu Politik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Wijaya, Dimas Suta. (2023). Efektivitas Kebijakan Jakarta Laporan (JakLapor) di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta. Jakarta: *Skripsi Institut Pemerintahan Dalam Negeri*.
- Winarno, Budi. (2007). *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Media Pressindo.

Interaktif Lintas Sektoral di Kabupaten Kudus.

### **Sumber Lainnya**

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sistem Pengaduan