

**EVALUASI KEBIJAKAN PERATURAN BUPATI KABUPATEN KUDUS NOMOR 37
TAHUN 2020 TENTANG PENGELOLAAN SISTEM PENGADUAN INTERAKTIF
LINTAS SEKTORAL**

Novan Atthoriq, R. Slamet Santoso

**Program Studi S1 Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jalan Prof. Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405
Laman: www.fisip.undip.ac.id
Email: fisip@undip.ac.id**

ABSTRACT

The background of this research is based on the importance of digital transformation in improving the quality of public services, particularly through an application-based complaint system that includes SP4N-Lapor, Lapor Gub, and Wadul K1 and K2 integrated in the Kudus Sehat application. Problems found in this study include many complaints that have not been responded to by OPD, there are delays in complaint responses, and dissatisfied responses from Kudus Sehat application users. This study aims to evaluate the implementation of the Kudus Regency Regent Regulation Number 37 of 2020 concerning the Management of Cross-Sectoral Interactive Complaint Systems and analyze the inhibiting factors in the policy evaluation process. This study uses a qualitative approach with descriptive methods. Data collection techniques are carried out through interviews, observations, and documentation studies. The policy evaluation is analyzed using the theory of Bridgman and Davis with input, process, output, and outcome indicators, while factors inhibiting evaluation are analyzed using the theory of William N. Dunn. The results of the study indicate that in terms of process, output, and outcome indicators, the complaint system management policy has been running quite effectively, marked by the transformation of services to digital platforms, increased public participation, and a positive impact in the form of increased certainty of public service information. However, input indicators still reveal limited human resources and inconsistent budget allocations between regional government agencies (OPDs). Furthermore, policy evaluation barriers arise from the setting of performance targets for 1x24-hour complaint responses, which have not been fully achieved. This study recommends strengthening resources and adjusting performance targets to more realistic ones to improve the effectiveness of managing the interactive cross-sectoral complaint system in Kudus Regency..

Keywords: *Evaluation Policy, Complaint System, Digital Transformation*

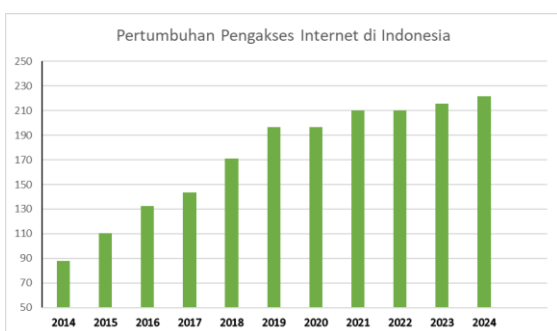
ABSTRAK

Latar belakang penelitian didasarkan pada pentingnya transformasi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya melalui sistem pengaduan berbasis aplikasi yang mencakup SP4N-Lapor, Laport Gub, serta Wadul K1 dan K2 yang terintegrasi dalam aplikasi Kudus Sehat. Permasalahan yang ditemukan dalam penelitian ini antara lain, banyak aduan yang belum ditanggapi oleh OPD, terjadi keterlambatan respon aduan, dan respon pengguna aplikasi kudus sehat yang kurang puas. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan kebijakan Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sistem Pengaduan Interaktif Lintas Sektoral serta menganalisis faktor penghambat dalam proses evaluasi kebijakannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Evaluasi kebijakan dianalisis menggunakan teori Bridgman dan Davis dengan indikator input, process, output, dan outcome, sementara faktor penghambat evaluasi dianalisis menggunakan teori William N. Dunn. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada indikator process, output, dan outcome, kebijakan pengelolaan sistem pengaduan telah berjalan cukup efektif, ditandai dengan transformasi layanan ke platform digital, meningkatnya partisipasi masyarakat, serta adanya dampak positif berupa peningkatan kepastian informasi pelayanan publik. Namun, pada indikator input masih ditemukan keterbatasan sumber daya manusia dan ketidakkonsistenan alokasi anggaran antar OPD. Selain itu, hambatan evaluasi kebijakan muncul pada aspek penetapan target kinerja respon aduan 1x24 jam yang belum sepenuhnya tercapai. Penelitian ini merekomendasikan penguatan sumber daya dan penyesuaian target kinerja yang lebih realistis guna meningkatkan efektivitas pengelolaan sistem pengaduan interaktif lintas sektoral di Kabupaten Kudus.

Kata Kunci: Evaluasi Kebijakan, Sistem Pengaduan, Transformasi Digital

PENDAHULUAN

Pemanfaatan teknologi menjadi salah satu faktor utama yang mendorong peningkatan efisiensi dan efektivitas dalam berbagai aktivitas, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan. Melalui internet dan perangkat digital, masyarakat dapat mengakses informasi dengan lebih cepat, mudah, dan luas sehingga mendorong meningkatnya tuntutan terhadap pelayanan publik yang lebih transparan, responsif, dan akuntabel (Amri et al., 2022).



Gambar 1. Pertumbuhan Pengakses Internet di Indonesia

Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (2025)

Data menunjukkan bahwa pada tahun 2024 sekitar 80% populasi atau lebih dari 221 juta penduduk Indonesia telah terhubung dengan jaringan internet. Peningkatan akses internet ini membuka peluang bagi pemerintah untuk mengembangkan berbagai layanan berbasis digital yang dapat mempermudah interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Pemanfaatan teknologi informasi

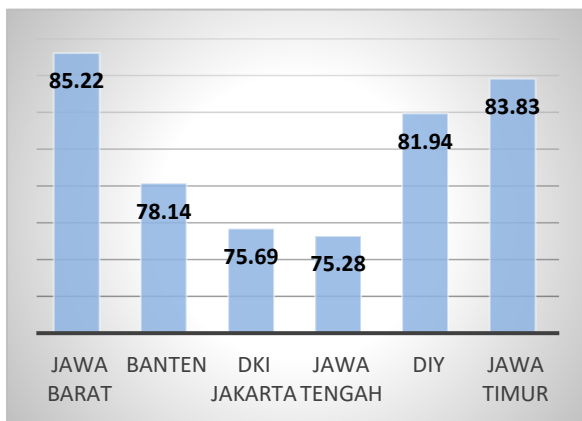
dalam pemerintahan kemudian diwujudkan melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Melalui kebijakan tersebut, pemerintah berupaya meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi guna menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel (Pratama et al., 2021).

Namun, dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih menghadapi berbagai kendala sehingga diperlukan evaluasi kebijakan untuk menilai sejauh mana kebijakan yang diterapkan mampu mencapai tujuan yang diharapkan (Amatulloh & Tuti, 2023). Evaluasi kebijakan tidak hanya bertujuan untuk mengukur tingkat keberhasilan kebijakan, tetapi juga untuk menilai efektivitas, efisiensi, relevansi, serta dampak kebijakan terhadap masyarakat.

Salah satu bentuk implementasi transformasi digital dalam sektor publik adalah pengembangan sistem pengaduan masyarakat berbasis teknologi. Sistem pengaduan merupakan sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, kritik, saran, maupun aspirasi terkait pelayanan publik yang mereka terima. Pengelolaan aspirasi dan keluhan masyarakat oleh pemerintah menjadi

langkah penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik (Lukman & Dwimawanti, 2020).

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menjadi landasan hukum dalam menjamin hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang transparan serta berpartisipasi dalam proses kebijakan publik. Pelaksanaan UU KIP di Indonesia dipantau melalui Indeks Keterbukaan Informasi Publik sebagai instrumen evaluasi tingkat keterbukaan informasi di setiap daerah.



Gambar 1. Indeks Keterbukaan Informasi Publik Regional Jawa Tahun 2024

Sumber: Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia (2025)

Berdasarkan data tersebut, pada tahun 2024 Provinsi Jawa Tengah memiliki nilai Indeks Keterbukaan Informasi Publik terendah di regional Jawa dengan skor 75,28, berada di bawah rata-rata nasional. Kondisi ini menunjukkan bahwa keterbukaan

informasi publik di Jawa Tengah masih perlu ditingkatkan.

Transformasi digital di tingkat kabupaten/kota penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu daerah yang mendorong transformasi tersebut di Provinsi Jawa Tengah adalah Kabupaten Kudus. Pemerintah Kabupaten Kudus berupaya memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Hal ini diwujudkan melalui penerapan Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sistem Pengaduan Interaktif Lintas Sektoral. Kebijakan tersebut bertujuan untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta responsivitas pemerintah daerah dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat.

Melalui kebijakan ini, masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui beberapa kanal pengaduan seperti SP4N-LAPOR, Lapor Gub, serta layanan Wadul K1 dan K2 yang terintegrasi dalam aplikasi Kudus Sehat. Layanan Wadul K1 dan K2 merupakan inovasi digital yang dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten Kudus untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan.

Sistem ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas penanganan

pengaduan masyarakat dengan standar waktu respon maksimal 1×24 jam sesuai dengan ketentuan dalam kebijakan tersebut. Melalui sistem ini, pemerintah juga diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik. Namun demikian, dalam implementasinya masih ditemukan beberapa permasalahan dalam pengelolaan sistem pengaduan tersebut.

Tabel 1. 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 menunjukkan bahwa masih terdapat pengaduan masyarakat yang belum ditanggapi oleh perangkat daerah serta adanya keterlambatan dalam merespon laporan masyarakat yang melebihi batas waktu yang telah ditetapkan. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara tujuan kebijakan dengan pelaksanaannya di lapangan. Kurangnya responsivitas pemerintah dalam menanggapi pengaduan masyarakat berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap

pemerintah daerah (Putra, 2017).

Permasalahan lain adalah tindak lanjut penanganan pengaduan yang belum sesuai dengan regulasi. Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020, pengaduan seharusnya ditangani dalam waktu 1×24 jam, namun pada praktiknya banyak pengaduan yang diselesaikan lebih lama. Kondisi ini menunjukkan ketidaksesuaian dengan tujuan kebijakan sehingga diperlukan evaluasi untuk menilai pencapaian dan dampaknya bagi masyarakat (Hidyantari et al., 2024).

Tabel 2. 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)

Data pada tabel tersebut menunjukkan bahwa banyak pengaduan Wadul K1 dan K2 yang direspon pemerintah melebihi batas waktu 1×24 jam. Pada periode 2020–2024, tingkat keterlambatan respon rata-rata masih di atas 50% dan cenderung fluktuatif, bahkan beberapa pengaduan baru ditanggapi setelah tiga hari hingga lebih dari satu minggu. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan ketidakpuasan masyarakat, karena kebijakan

publik pada dasarnya merupakan tindakan yang diarahkan untuk menyelesaikan masalah dan memenuhi kepentingan masyarakat (Anderson dalam Arenawati, 2014).



Gambar 1.3 Review Aplikasi Kudus Sehat

Sumber: Aplikasi Play Store (2025)

Pengelolaan sistem pengaduan interaktif lintas sektoral dalam Aplikasi Kudus Sehat belum berjalan optimal. Hal ini terlihat dari rendahnya rating aplikasi di Play Store serta banyaknya komentar negatif dari pengguna, yang menunjukkan rendahnya kepuasan masyarakat terhadap layanan pengaduan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa layanan yang disediakan belum memberikan kontribusi optimal terhadap kebutuhan masyarakat. Padahal, suatu kebijakan dinilai berhasil apabila mampu berkontribusi terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan (Wulandari et al., 2021).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai evaluasi kebijakan Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sistem Pengaduan Interaktif Lintas Sektoral

menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kebijakan pengelolaan pengaduan masyarakat serta mengidentifikasi berbagai hambatan yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan tersebut sehingga dapat memberikan rekomendasi perbaikan bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Kudus. 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?”

KAJIAN TEORI

a. Evaluasi Kebijakan

Chandler dan Plano (1988) menyatakan bahwa kebijakan publik merupakan pemanfaatan sumber daya secara strategis untuk mengatasi permasalahan pemerintahan. Sementara itu, Lasswell dan Kaplan dalam *Encyclopedia of Policy Studies* (1950) memandang kebijakan publik sebagai upaya mencapai tujuan melalui penerapan nilai-nilai yang mencerminkan aspirasi dan kebutuhan 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.

b. Kriteria Evaluasi Kebijakan

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. *Input*, menilai ketersediaan sumber daya dan bahan dasar yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan, seperti sumber daya manusia, dana, dan infrastruktur pendukung.
2. *Process*, mengkaji bagaimana kebijakan tersebut diterjemahkan menjadi pelayanan langsung kepada masyarakat, dengan menilai efektivitas serta efisiensi metode pelaksanaannya.
3. *Output*, menilai produk atau hasil konkret yang dihasilkan oleh sistem kebijakan, respon pengguna layanan, dan jumlah peserta yang mengikuti program tertentu.
4. *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.

c. Faktor Penghambat Evaluasi Kebijakan

Menurut William N. Dunn (2003:619), 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 antar aktor, di mana setiap pelaku kebijakan membawa kepentingan dan target yang berbeda, sehingga sulit menyusun sasaran yang benar-benar memuaskan semua pihak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menggambarkan dan menganalisis evaluasi kebijakan Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sistem Pengaduan Interaktif Lintas Sektoral. Penelitian dilakukan pada beberapa OPD di Kabupaten Kudus yang terintegrasi dalam layanan pengaduan pada aplikasi Kudus Sehat.

Informan dipilih secara *purposive sampling* dan dikembangkan melalui *snowball sampling*, meliputi pejabat dan pegawai pengelola pengaduan di Diskominfo, Dinas Sosial P3AP2KB, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Inspektorat Daerah, serta masyarakat

pengguna layanan pengaduan. Data yang digunakan meliputi data numerik, gambar, dan data tertulis yang diperoleh dari sumber primer melalui wawancara serta sumber sekunder berupa dokumen kebijakan, laporan kinerja, dan data pada aplikasi Kudus Sehat. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi.

Data yang terkumpul kemudian dianalisis melalui proses kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Kualitas data dijaga melalui triangulasi metode, konfirmasi kepada informan, serta pencatatan proses penelitian secara sistematis agar temuan penelitian memiliki tingkat keabsahan yang tinggi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

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

Evaluasi kebijakan Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 dianalisis menggunakan teori evaluasi kebijakan Bridgman dan Davis. Kebijakan ini berlandaskan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE, dengan Diskominfo sebagai sektor utama pengelola sistem pengaduan interaktif

lintas sektoral. Teori tersebut digunakan untuk menilai pencapaian tujuan kebijakan serta dampak yang dihasilkan.

a. *Input*

Indikator input dalam evaluasi kebijakan Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 menilai ketersediaan sumber daya yang mendukung pelaksanaan kebijakan, meliputi sumber daya manusia, anggaran, dan infrastruktur. Dari sisi ketersediaan sumber daya manusia, jumlah pegawai pengelola pengaduan di masing-masing OPD masih terbatas dan pada sebagian besar OPD tugas tersebut hanya menjadi tugas tambahan di luar tugas pokok sehingga ketika volume pengaduan meningkat, respon penanganan menjadi kurang optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa dukungan SDM belum memadai untuk menjalankan kebijakan secara efektif.

Kemudian dari aspek anggaran, menurut beberapa informan alokasi dana hanya tersedia pada Diskominfo sebagai sektor utama pengelola sistem pengaduan yang bersumber dari APBD, sementara OPD pembantu tidak memperoleh anggaran khusus. Kondisi ini menyebabkan pengelolaan pengaduan di tingkat OPD hanya mengandalkan sumber daya yang tersedia dalam kegiatan operasional rutin. Ketidakseimbangan distribusi anggaran tersebut berpotensi menghambat optimalisasi implementasi kebijakan,

terutama dalam hal pengembangan kapasitas sumber daya manusia maupun penyediaan sarana pendukung pengelolaan pengaduan.

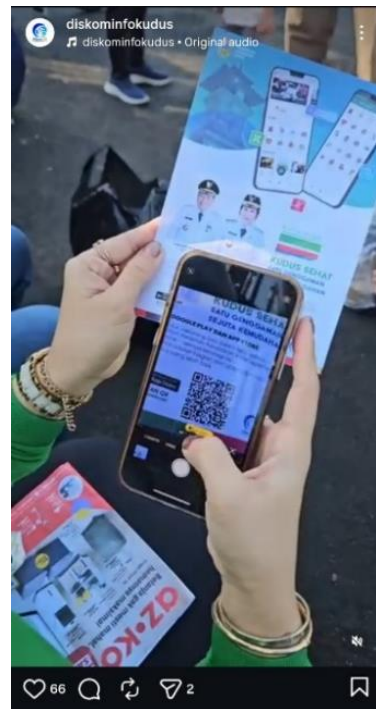
Sementara dari aspek infrastruktur, infrastruktur utama seperti sistem aplikasi pengaduan, server, jaringan internet, komputer, dan telepon seluler telah tersedia dan digunakan dalam pengelolaan layanan pengaduan. Di Diskominfo sebagai pengelola utama, infrastruktur teknologi informasi tersebut telah berfungsi dengan baik dalam mendukung operasional sistem pengaduan berbasis aplikasi maupun web.

Pada tingkat OPD pembantu, meskipun tidak tersedia infrastruktur khusus untuk pengelolaan pengaduan, perangkat kerja seperti komputer dan jaringan internet yang digunakan dalam kegiatan operasional kantor masih dapat dimanfaatkan untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat.

b. Process

Aspek *process* dalam evaluasi kebijakan menilai bagaimana kebijakan dilaksanakan, termasuk metode transformasi kebijakan, efektivitas implementasi, dan efisiensi penggunaan sumber daya. Transformasi kebijakan pengelolaan sistem pengaduan interaktif lintas sektoral dilakukan melalui sosialisasi berbasis media sosial seperti Instagram dan Facebook yang didukung oleh sosialisasi *offline* terbatas, misalnya melalui *banner* dan kegiatan publik seperti *car free day*. Strategi ini dinilai efektif

karena mampu menjangkau masyarakat yang aktif menggunakan media sosial serta meningkatkan kesadaran publik terhadap keberadaan layanan pengaduan.



Gambar 3. Sosialisasi Aplikasi Kudus Sehat di acara car free day

Sumber: [diskominfo.kudus/instagram.com](https://diskominfo.kudus.id/instagram.com) (2025)

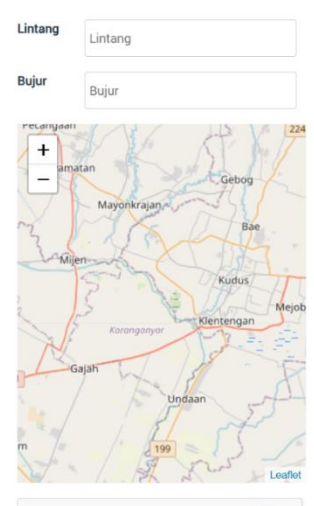
Dari sisi efektivitas, sistem pengaduan lintas sektoral menunjukkan tingkat efektivitas yang cukup baik dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan keluhan. Kehadiran sistem interaktif lintas sektoral ini berhasil memangkas birokrasi yang sebelumnya dianggap berbelit-belit.

Kemudian dari sisi efisiensi, pemerintah daerah telah berupaya mengoptimalkan penggunaan sumber daya dengan memanfaatkan sarana yang tersedia, seperti media sosial resmi, *website*,

koordinasi digital, serta penggunaan perangkat kerja secara multifungsi. Selain itu, alokasi anggaran difokuskan pada kebutuhan operasional, monitoring, dan evaluasi sehingga sumber daya yang terbatas tetap dapat menghasilkan layanan pengaduan yang optimal.

c. *Output*

Output kebijakan pengelolaan sistem pengaduan interaktif lintas sektoral merujuk pada hasil langsung dari implementasi kebijakan sebelum melihat dampak jangka panjang. Indikator *output* dalam penelitian ini meliputi produk pelayanan, respon pengguna layanan, dan jumlah masyarakat yang mengikuti program. Produk pelayanan diwujudkan melalui penyediaan aplikasi Kudus Sehat dan *website* pengaduan yang memuat berbagai kanal pengaduan masyarakat. Layanan ini dirancang untuk mempermudah masyarakat menyampaikan keluhan tanpa harus datang langsung ke instansi pemerintah. Informan sebagai pengguna aplikasi pengaduan menilai layanan ini cukup mudah digunakan dengan alur pelaporan yang sederhana dan responsif. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan hambatan teknis pada fitur aplikasi yaitu penentuan lokasi aduan di peta digital.



Gambar 4. Peta digital di *website* pengaduan

Sumber: <https://pengaduankuduskab.go.id> (2025)

Pada aspek respon pengguna layanan menunjukkan kecenderungan positif. Masyarakat menilai layanan pengaduan berbasis digital mempermudah akses pelaporan, mempercepat penyampaian aspirasi, serta membuka ruang partisipasi publik dalam pengawasan pelayanan pemerintah. Meskipun demikian, sebagian masyarakat masih menunjukkan ketidakpuasan yang disebabkan oleh keterlambatan respon pemerintah, ketidakjelasan tindak lanjut pengaduan, serta informasi laporan yang kurang lengkap sehingga memerlukan klarifikasi tambahan.

Kemudian dari sisi jumlah orang yang mengikuti program menunjukkan kecenderungan meningkat meskipun bersifat fluktuatif. Peningkatan jumlah pengguna dipengaruhi oleh kemudahan akses pelaporan serta kondisi tertentu di masyarakat, seperti musim hujan yang

memicu meningkatnya laporan terkait infrastruktur dan lingkungan. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan pengelolaan pengaduan telah mampu menjangkau masyarakat sebagai sasaran kebijakan.

d. Outcome

Indikator *outcome* menilai dampak yang dirasakan masyarakat setelah kebijakan diimplementasikan. Evaluasi kebijakan Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 menunjukkan bahwa kebijakan ini memberikan dampak positif bagi masyarakat. Layanan pengaduan melalui aplikasi Kudus Sehat mempermudah masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, meningkatkan partisipasi dan kepedulian masyarakat terhadap pelayanan publik, serta memberikan kepastian informasi terkait status penanganan aduan.

Tabel 3. Data Aduan LAPORGUB Kabupaten Kudus Tahun 2022-2024

Tahun	Diterima	Ditanggapi	Belum Ditanggapi	Keterangan
2022	215	215	0	100%
2023	293	293	0	100%
2024	61	61	0	100%

Sumber: Data Diskominfo Kabupaten Kudus (2025)

Hal ini juga tercermin dari data pengaduan melalui layanan LAPORGUB yang menunjukkan seluruh laporan masyarakat pada periode 2022–2024 telah ditanggapi oleh pemerintah. Temuan ini sejalan dengan penelitian Ariani dan Pambudi (2023) yang menyatakan bahwa penerapan layanan berbasis *e-government*

dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui kemudahan akses layanan dan peningkatan partisipasi masyarakat.

Di sisi lain, masyarakat belum merasakan dampak negatif secara langsung dari kebijakan tersebut. Namun, dari perspektif pemerintah daerah melihat potensi dampak negatif berupa penyalahgunaan kanal pengaduan oleh sebagian masyarakat untuk mengajukan permintaan yang tidak berkaitan dengan pelayanan publik, seperti permintaan bantuan pribadi. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun kebijakan telah memberikan manfaat bagi masyarakat, masih diperlukan pengelolaan dan pengawasan yang lebih baik.

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

Berbagai tantangan sering muncul dalam evaluasi kebijakan publik yang dapat menghambat pencapaian tujuan evaluasi secara optimal. Faktor penghambat evaluasi kebijakan Peraturan Bupati Nomor 37 Tahun 2020 tentang pengelolaan sistem pengaduan interaktif lintas sektoral akan diidentifikasi menggunakan teori William N. Dunn dengan indikator terbatasnya pemanfaatan informasi kinerja, ambiguitas dalam

perumusan tujuan kebijakan, dan tujuan kebijakan yang bertentangan.

a. Terbatasnya Pemanfaatan Informasi Kinerja

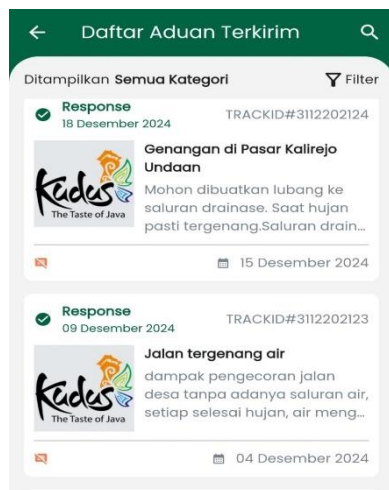
Pemanfaatan informasi kinerja merupakan aspek penting dalam evaluasi kebijakan karena berfungsi sebagai dasar analisis masalah dan perbaikan kebijakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa data pengaduan dalam pelaksanaan Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 telah terintegrasi secara lintas OPD. Informasi tersebut dimanfaatkan oleh Diskominfo dan OPD terkait untuk menganalisis permasalahan internal serta mendukung koordinasi antarinstansi, yang sejalan dengan pandangan bahwa penggunaan informasi secara sistematis dapat meningkatkan pemahaman masalah kebijakan dan kinerja organisasi (Cantarelli et al., 2023).

Selain itu, hasil evaluasi kebijakan juga dimanfaatkan sebagai dasar perbaikan layanan pengaduan melalui mekanisme monitoring dan evaluasi yang dilakukan secara berkala. Data kinerja seperti jumlah aduan dan capaian penanganan dianalisis untuk meningkatkan efektivitas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa hasil evaluasi telah digunakan untuk perbaikan kebijakan, sebagaimana dikemukakan oleh Prihatin, Setiawan, dan Wedayanti (2024).

b. Ambiguitas dalam Perumusan Tujuan Kebijakan

Evaluasi kebijakan menunjukkan bahwa perumusan tujuan kinerja dalam Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 telah dirumuskan secara cukup jelas dan terukur. Indikator kinerja yang digunakan meliputi jumlah pengaduan yang ditindaklanjuti, rata-rata waktu penyelesaian aduan, serta tingkat kepuasan masyarakat. Diskominfo juga secara rutin merekap data pengaduan dari berbagai kanal sebagai dasar penilaian kinerja OPD. Kondisi ini menunjukkan bahwa indikator kinerja telah dirancang secara spesifik dan relevan sehingga mendukung proses evaluasi kebijakan secara sistematis.

Potensi hambatan evaluasi muncul pada aspek penetapan target kinerja. Kebijakan menetapkan target respon awal pengaduan dalam waktu 1×24 jam yang dinilai realistis oleh pengelola kebijakan. Namun, hasil observasi menunjukkan masih terjadi keterlambatan respon aduan melebihi batas waktu yang ditetapkan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara target kinerja yang ditetapkan dalam kebijakan dengan realitas implementasi di lapangan, terutama akibat keterbatasan sumber daya manusia dan fluktuasi jumlah aduan.



Gambar 5. Keterlambatan Respon Aduan

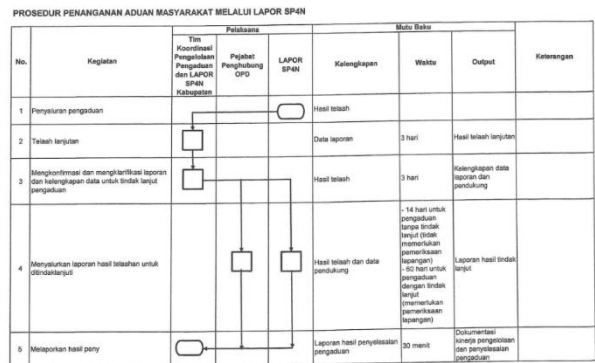
Sumber: Aplikasi Kudus Sehat

Temuan ini sejalan dengan penelitian Marsus (2022) yang menyatakan bahwa target kinerja pemerintah daerah sering kali belum sepenuhnya mencerminkan kapasitas sumber daya dan dinamika pelaksanaan di lapangan. Meskipun tujuan dan indikator kinerja kebijakan telah dirumuskan secara jelas, target respon 1×24 jam berpotensi menjadi faktor penghambat dalam evaluasi kebijakan karena belum selalu dapat dicapai secara konsisten.

c. Tujuan Kebijakan yang Bertentangan

Tujuan kebijakan yang bertentangan dapat menjadi hambatan dalam proses evaluasi kebijakan publik. Pada implementasi Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020, analisis dilakukan untuk melihat apakah terdapat konflik tujuan antar OPD maupun

ketidakjelasan prioritas kebijakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tujuan kebijakan pengelolaan sistem pengaduan interaktif lintas sektoral telah dirumuskan secara terpusat dalam Perbup dan dijabarkan dalam SOP yang menjadi acuan seluruh OPD.



Gambar 6. SOP Pengelolaan Pengaduan
Sumber: Diskominfo Kabupaten Kudus (2025)

Diskominfo berperan sebagai koordinator utama yang mengelola alur pengaduan, sementara OPD teknis menindaklanjuti pengaduan sesuai dengan tugas dan kewenangannya. Meskipun setiap OPD memiliki SOP teknis masing-masing, seluruh prosedur tetap mengacu pada standar pelayanan yang telah ditetapkan sehingga tidak ditemukan konflik tujuan antar OPD. Koordinasi antar instansi juga dilakukan melalui pejabat penghubung, grup komunikasi lintas OPD, serta forum evaluasi rutin untuk menjaga keselarasan implementasi kebijakan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian,

dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Evaluasi Kebijakan Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sistem Pengaduan Interaktif Lintas Sektoral.
 - a. Evaluasi Kebijakan Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sistem Pengaduan Interaktif Lintas Sektoral dianalisis menggunakan teori dari Bridgman dan Davis.
 - b. Evaluasi kebijakan Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sistem Pengaduan Interaktif Lintas Sektoral menunjukkan beberapa indikator telah berjalan optimal. Pada indikator *process*, transformasi kebijakan ke layanan digital dilakukan melalui sosialisasi media sosial dan sosialisasi offline terbatas sehingga mekanisme pengaduan berjalan efektif dan efisien. Dari sisi *output*, layanan yang dihasilkan sesuai tujuan kebijakan dan mendapat respons positif dari masyarakat yang ditunjukkan dengan meningkatnya pengguna layanan. Sementara dari sisi *outcome*, kebijakan ini meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik serta kepastian informasi.
 - c. Beberapa indikator masih belum optimal dalam pelaksanaan Peraturan

Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sistem Pengaduan Interaktif Lintas Sektoral. Pada indikator *input*, ketersediaan SDM pengelola pengaduan masih terbatas dan alokasi anggaran antar OPD belum merata. Pada indikator *output*, masih terdapat kelemahan fitur yang memengaruhi pengalaman pengguna. Sementara pada indikator *outcome*, terdapat potensi penyalahgunaan kanal pengaduan oleh sebagian pihak di luar fungsi pelayanan publik.

2. Faktor penghambat dalam evaluasi Kebijakan Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sistem Pengaduan Interaktif Lintas Sektoral.
 - a. Analisis faktor penghambat evaluasi Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sistem Pengaduan Interaktif Lintas Sektoral menggunakan teori William N. Dunn yang mencakup tiga indikator, yaitu keterbatasan pemanfaatan informasi kinerja, ambiguitas perumusan tujuan kebijakan, dan adanya tujuan kebijakan yang saling bertentangan.
 - b. Pada indikator pemanfaatan informasi kinerja, data pengaduan telah terhubung lintas instansi dan dimanfaatkan oleh Diskominfo serta

- OPD teknis untuk analisis permasalahan internal dan penguatan koordinasi. Tujuan kinerja dalam Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 juga telah dirumuskan secara jelas dan terukur sehingga tidak menimbulkan ambiguitas maupun konflik tujuan antar OPD.
- c. Hambatan evaluasi kebijakan Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 terdapat pada penetapan target kinerja, khususnya target respon aduan 1x24 jam yang secara normatif realistis namun dalam praktiknya belum selalu tercapai.
 - b. Diskominfo Kabupaten Kudus sebagai leading sector perlu mengalokasikan anggaran secara lebih terencana dan terintegrasi antar OPD agar pengelolaan sistem pengaduan berjalan optimal.
 - c. Diskominfo Kabupaten Kudus perlu mengembangkan dan menyempurnakan fitur layanan pengaduan, terutama pada aspek kemudahan penggunaan, kejelasan alur pengaduan, dan petunjuk penggunaan bagi masyarakat.
 - d. Diskominfo Kabupaten Kudus dan OPD terkait perlu menyusun mekanisme pengendalian dan edukasi masyarakat melalui pedoman pengaduan, klasifikasi aduan, verifikasi awal laporan, serta sosialisasi untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang fungsi sistem pengaduan.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan beberapa saran untuk perbaikan antara lain:

1. Evaluasi Kebijakan Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sistem Pengaduan Interaktif Lintas Sektoral menunjukkan beberapa aspek yang perlu diperbaiki,
 - a. Diskominfo Kabupaten Kudus dan OPD terkait perlu menambah serta meningkatkan kapasitas pegawai pengelola pengaduan melalui pelatihan berkelanjutan, disertai pembagian tugas yang jelas dan penetapan personel khusus di tiap OPD.
 2. Evaluasi kebijakan juga menunjukkan adanya hambatan yang memerlukan perbaikan.
 - a. Diskominfo Kabupaten Kudus perlu menyesuaikan target kinerja, khususnya respon aduan 1x24 jam, dengan mempertimbangkan ketersediaan SDM dan anggaran, misalnya melalui diferensiasi target berdasarkan jenis dan tingkat urgensi pengaduan agar standar pelayanan lebih realistis dan terukur.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriyanto, T., & Kismartini. (2016). Evaluasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 5(3), 1–13.
- Agustina, D., & Megawati, S. (2022). Evaluasi Kebijakan Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) dalam Penanggulangan Kemiskinan Di Kabupaten Mojokerto. *Publika*, 10(1), 175–190.
- Amatulloh, P. A., & Tuti, R. W. (2023). Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management di DKI Jakarta. *Swatantra*, 21(1), 83.
- Amri, U., Adiarto, A., & As'ari, H. (2022). Kebijakan Inovasi Dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Di Kota Dumai. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12201-12207.
- Anggraeni, A., & Rahaju, T. (2022). Evaluasi Program Berkas Mlaku Dewe (BMW) Pada Pelayanan Bidang Administrasi Di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 287–296.
- Ariani, A. S., & Pambudi, A. (2023). The Effect Of E-Government Application On The Quality Of Public Services In Sleman Regency. *Journal Of Public Policy And Administration Research*, 01(05).
- Arikunto S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bridgman, J., & Davis, G. (2000). *Australian Policy Handbook*, Allen & Uwin. New South Wales.
- Cantarelli, P., Belle, N., & Hall, J. L. (2023). Information Use In Public Administration And Policy Decision Making. *Public Administration Review*, 83, 1167–1686.
- Dunn, William N. 2003. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Hidyantari, E., Hardiano, H., & Rahmanto, A. (2024). Evaluasi Kebijakan One Day Service (ODS) Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Di Kota Surabaya. *Indonesian Research Journal On Education*, 4(4), 2030-2040.
- Lukman, R. I., & Dwimawanti, I. H. (2020). Analisis Penanganan Keluhan Di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 10(1), 144-163.
- Marwiyah, S. (2022). *Buku Ajar Kebijakan Publik (Administrasi, Perumusan, Implementasi, Pelaksanaan, Analisis, Dan Evaluasi Kebijakan Publik)*. CV. Mitra Ilmu.
- Moleong, Lexy J. (2004) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution. (1996). *Metodologi Penelitian Naturalistik Kualitatif*, Bandung, Penerbit Tarsito
- Nugroho, Riant, 2003. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi Dan Evaluasi*. Jakarta: PT Elek Media Kompotindo.
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013
- Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018
- Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 37 Tahun 2020
- Pratama, R. A., Meigawati, D., & Mulyadi, A. (2021). Evaluasi Kebijakan Sukabumi Particioatory Responder (SUPER) Dalam Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Di Kota Sukabumi. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(3), 450–462.
- Purboningsih, D., & Azis, N. A. (2024). Evaluating The Independent Neighborhood Association Program : Success , Challenges , And

- Economic Implications In Banjarbaru City , South Kalimantan. *Journal of Public Policy*, 10(3), 192.
- Putra, M. A. R. (2017). Peningkatan Kepercayaan Publik Melalui Pemerintahan Partisipatif. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(2), 1-9.
- Setyo Prihatin, P., Setiawan, R., & Devi Wedayanti, M. (2024). Evaluation Of The Implementation Of Corporate Social Responsibility (CSR) Policies In Dumai City, Riau Province, Indonesia. *Jurnal Ilmiah Peuradeun The Indonesian Journal Of The Social Sciences*, 12(1), 273-292.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.
- Wulandari, Ratna, Salomo, E., & Valiant, R. (2021). Evaluation Of Policies And Success Factors Of E-Government Parking Tax Implementation In Capital Region Of Jakarta. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 4(2), 155.