

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Berdasarkan penjelasan terkait topik permasalahan terkait yang akan digunakan oleh peneliti, termuat beberapa kajian teori atau konsep yang akan menjadi acuan dalam proses pembahasan penulis. Dalam bab ini peneliti akan menjelaskan teori yang digunakan dan memaparkan teori perbedaan anatara hasil peneliti terdahulu yang diperoleh penelitian sebelumnya. Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu penelitian tentang Layanan Pengaduan Sambat Online dan kajian Evaluasi Kebijakan sebagai berikut :

Pada tahun 2023, Putra Amatulloh dan Retnowati WD Tuti melakukan penelitian. Penelitian tersebut diberi nama "Evaluasi Aplikasi Manajemen Hubungan Warga di DKI Jakarta dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat". Penelitian ini menggunakan enam macam indikator yang berbeda dengan menggunakan teori evaluasi kebijakan pemerintah dari Willian N. Dunn (2000). Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada enam indikator yang dapat digunakan untuk menilai seberapa baik program CRM dalam menangani pengaduan. Indikator-indikator tersebut meliputi: 1) efektivitas, yang menunjukkan bahwa aplikasi CRM efektif dan tidak terdapat hambatan yang berarti dalam mencapai tujuan yang ditetapkan 2) Efisiensi sudah tinggi, tidak ada masalah besar, dan upaya penanganan pengaduan patut diapresiasi. Misalnya, program sosialisasi masyarakat dan keberadaan Petugas Ruang Monitoring untuk memudahkan penanganan laporan yang belum diolah, 3. Kecukupan: Tidak ada masalah dari sisi jumlah upaya dan monitoring, tetapi kualitas laporan tindak lanjut perlu ditingkatkan agar sesuai dengan harapan masyarakat 4) Perataan: Sudah ada kemajuan dalam mencapai paritas dalam penggunaan saluran online dan offline oleh petugas; meskipun demikian, masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal menjangkau pengadu offline melalui sosialisasi yang tepat. 5) Paradigma saat ini harus diperbaiki agar CRM ini lebih mudah digunakan dan lebih terlihat.

Responsivitasnya sudah kurang. Keenam, akurasi. Desain aplikasi CRM ini ideal untuk memantau laporan publik, dan kegunaannya dapat membantu setiap kecamatan dan kantor beroperasi lebih efektif (Amatulloh & Tuti, 2023).

Evaluasi pelaksanaan program online single submission dalam membantu Dinas Penanaman Modal Surabaya mengelola nomor induk berusaha disusun oleh Ariis Reza Tri Rahman dan Ismail pada tahun 2024. Dengan menggunakan enam macam indikator yang berbeda, digunakan teori evaluasi kebijakan pemerintah Willian N. Dunn (2000) untuk mengukur penelitian ini. Temuan penelitian menunjukkan bahwa, dalam hal pencapaian tujuan dan penerapan strategi berbasis IKM, evaluasi penggunaan program berbasis web sangat berhasil. Namun, server, jaringan, dan operasi masyarakat memberikan keterbatasan. Metode layanan berbasis online efisien dari segi waktu dan biaya. Dari segi reaksi dan kepuasan masyarakat, penyebaran inisiatif layanan berbasis online responsif dan efektif. Dari segi ketepatan tujuan, implementasinya tepat; tetapi, dari segi ketepatan manfaat, belum maksimal karena ada individu tertentu yang tidak dapat mengakses layanan online. Masyarakat diuntungkan oleh kepercayaan lembaga yang besar dan baik, sementara lembaga menyebabkan masyarakat diuntungkan oleh perolehan nomor identitas perusahaan yang mudah dan bebas hambatan (Rahmanu, 2024).

Penelitian ini ditulis oleh Anita Theresia pada tahun 2022. Penelitian yang dilakukan di Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat ini berjudul "Evaluasi Program Smart City pada Aspek Pelayanan Bandung Command Center". Berdasarkan Teori William Dunn, penelitian ini mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kemampuan Bandung Command Center dalam memberikan pelayanan dalam rangka penerapan strategi Bandung Smart City di bidang pelayanan. Penelitian ini dilakukan dengan menerapkan teori penilaian William Dunn. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bidang pelayanan publik Bandung Command Center telah berhasil melaksanakan strategi Bandung Smart

City, mencapai tujuan, dan terus beroperasi secara efektif. Terdapat sejumlah faktor yang mendukung dan menghambat. Faktor-faktor tersebut antara lain belum adanya regulasi khusus yang mengatur Bandung Command Center, rendahnya partisipasi masyarakat dalam pelayanan yang diberikan oleh Bandung Command Center, dan tingginya biaya pemeliharaan prasarana dan sarana yang digunakan oleh Bandung Command Center (Theresia, 2022).

Penelitian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana kebijakan program Smart City yang telah dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Cirebon. Penelitian yang dilakukan oleh Tri Priyono pada tahun 2022 ini mengkaji efektivitas Kebijakan Program Smart City yang telah dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan menerapkan teori evaluasi kebijakan William N. Dunn dengan enam indikatornya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian kebijakan program Smart City telah dilaksanakan secara efektif, namun masih memerlukan penyempurnaan dari segi kriteria teori Evaluasi yang terdiri dari 6 indikator. Penyempurnaan tersebut meliputi penanganan kendala seperti pengembangan sumber daya manusia yang belum memadai, aspek kesatuan data yang belum terkoordinasi, serta sarana dan prasarana yang belum optimal. Upaya untuk mengatasi kendala tersebut antara lain: 1) Memberikan pelatihan kepada staf, 2) Meningkatkan integrasi data, dan 3) Meningkatkan sarana dan prasarana dengan anggaran yang telah dialokasikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inisiatif smart city di Kabupaten Cirebon telah berjalan sekitar 3 tahun, dengan berbagai program yang telah dilaksanakan oleh pemerintah untuk menyukseuskannya. Namun, ada beberapa area seperti infrastruktur, anggaran, dan sumber daya manusia yang masih memerlukan perbaikan (Piyono, 2022).

Penjelasan penelitian yang telah dijelaskan diatas memiliki terdapat perbedaan dari penelitian ini yang berfokus dalam membahas mengenai Evaluasi Kebijakan dalam Pengelolaan layanan pengaduan SAMBAT Online yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika di Kota Malang. Sehingga, penulis ingin mengetahui bagaimana peran Dinas Komunikasi dan

Informatika dalam pengelolaan layanan pengaduan Sambat Online. Dari penjelasan penelitian terdahulu diharapkan bisa lebih mempertajam dan memperkuat penelitian yang dilakukan.

## 2.2 Teori Evaluasi Kebijakan

Proses penentuan atau analisis seberapa baik suatu kebijakan berjalan sebelum atau setelah diberlakukan dikenal sebagai penilaian kebijakan. Karena penilaian diperlukan untuk menentukan tingkat keberhasilan yang dicapai oleh kebijakan yang diterapkan. Apakah kebijakan tersebut sejalan dengan tujuan yang telah diputuskan sebelumnya. Tinjauan tersebut juga dapat digunakan, jika sesuai, untuk memutuskan apakah kebijakan tersebut akan tetap berlaku atau tidak.

Penilaian Kebijakan Istilah "evaluasi" memiliki banyak makna, yang semuanya berkaitan dengan penerapan berbagai skala nilai pada hasil kebijakan dan program, menurut William N. Dunn (2003:608–610). Evaluasi identik dengan pemeringkatan, penilaian, dan penaksiran. Pembuatan data tentang nilai atau keuntungan hasil kebijakan merupakan fokus evaluasi. Evaluasi membantu penerapan metode analisis kebijakan lainnya, seperti perumusan masalah dan rekomendasi, serta memberikan informasi yang akurat dan dapat diandalkan tentang kinerja kebijakan, khususnya tentang sejauh mana peluang, nilai, dan kebutuhan telah ditangani oleh tindakan publik. Penilaian kebijakan lebih memperhatikan kinerja kebijakan daripada keseluruhan proses kebijakan, meskipun keduanya memperhatikan proses kebijakan secara keseluruhan, terutama ketika menerapkan kebijakan pemerintah. Di Kota Malang, kebijakan program layanan pengaduan melalui Sambat Online adalah kebijakan yang telah diterapkan dalam penelitian ini. Dalam hal ini, prosedur pembinaan dan pemantauan harus diterapkan atau dilaksanakan untuk mengevaluasi kebijakan (Amatulloh & Tuti, 2023).

William N. Dunn (2003: 429–438) mengklaim bahwa berbagai indikator dapat digunakan untuk menilai hasil kebijakan ketika mengukur kinerja kebijakan, yang terdiri atas sejumlah indikator, diantaranya:

- a. Efektivitas

Efektivitas didefinisikan sebagai keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas, menurut William Dunn dalam edisi kedua *Introduction to Public Policy Analysis*, ditentukan oleh apakah suatu opsi mencapai hasil yang diharapkan (dampak) atau tujuan kegiatan. Efektivitas biasanya dinyatakan dalam bentuk unit barang atau jasa atau nilai moneter, dan efektivitas terkait erat dengan rasionalitas teknis.

b. Efisiensi

Ketika sumber daya digunakan seefektif mungkin untuk mencapai suatu tujuan, maka akan muncul efisiensi. William Dunn menegaskan bahwa kuantitas pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tingkat efektivitas tertentu berkorelasi dengan efisiensi. Efisiensi sering kali dinilai dengan menghitung berapa biaya produk atau layanan per unit. Yang dimaksud dengan kebijakan yang efisien adalah kebijakan yang mencapai kemandirian terbaik dengan biaya terendah.

c. Kecakupan

Sasaran yang telah dicapai dan dianggap cukup dalam berbagai konteks biasanya disebut sebagai cakupan dalam kebijakan. William Dunn mendefinisikan cakupan sebagai tingkat keberhasilan dalam memenuhi kebutuhan, nilai, atau peluang yang menghasilkan isu. Kesimpulan: Cakupan masih mencakup keberhasilan dalam mengukur atau memperkirakan tingkat implementasi program suatu kebijakan.

d. Perataan

Keadilan didefinisikan sebagai manfaat yang harus didistribusikan secara merata di antara berbagai kelompok terkait dengan indikator ini, atau dapat dilihat sebagai keadilan yang diterima atau dicapai oleh tujuan kebijakan. Distribusi konsekuensi dan upaya di antara berbagai kelompok dalam masyarakat adalah apa yang diklaim William Dunn sebagai dasar kriteria kesetaraan, yang sangat terkait dengan keadilan sosial. Hasil atau upaya yang adil merupakan karakteristik kebijakan yang berorientasi pada keadilan. Jika biaya manfaat dialokasikan secara

adil, suatu kebijakan akan memadai, efektif, dan efisien. Oleh karena itu, keadilan dan kewajaran sangat penting bagi kesetaraan.

e. Responsivitas

Dalam kebijakan publik, responsivitas mengacu pada bagaimana kebijakan bereaksi atau bertujuan terhadap pelaksanaan program. William Dunn mendefinisikan responsivitas sebagai kemampuan kebijakan untuk memenuhi persyaratan, kepentingan, atau nilai-nilai kelompok masyarakat. Setelah mengantisipasi dampak yang akan ditimbulkan oleh suatu kebijakan, respons masyarakat terhadap implementasinya dapat digunakan untuk menentukan efektivitasnya. Respons ini dapat mengambil dua bentuk: positif, seperti dukungan, atau negatif, seperti penolakan. Kemanjuran, efisiensi, kesesuaian, dan keadilan dari suatu respons adalah standarnya sendiri. Jika respons tersebut tidak memenuhi persyaratan nyata masyarakat sebagai akibat dari keberadaan kebijakan.

f. Ketepatan

Tingkat ketepatan yang dibutuhkan untuk menilai kebijakan publik, sebagaimana dikemukakan William N. Dunn, berkaitan erat dengan rasionalitas substantif, yaitu kekuatan asumsi yang mendasari tujuan kebijakan serta nilai atau biaya tujuan program.

### 2.2.1 Fungsi Evaluasi Kebijakan

Evaluasi memiliki banyak tujuan utama dalam analisis kebijakan, menurut Dunn. Pertama, penilaian menghasilkan informasi yang benar-benar valid dan dapat dipercaya, khususnya tentang kinerja kebijakan. Penilaian mengukur sejauh mana aktivitas publik telah mewujudkan realisasi kebutuhan, cita-cita, dan kemungkinan. Penilaian di sini menunjukkan sejauh mana tujuan dan sasaran tertentu telah terpenuhi. Kedua, penilaian membantu membuat nilai-nilai yang memandu pilihan tujuan dan sasaran lebih mudah dipahami dan mengkritiknya. Menetapkan dan menerapkan tujuan dan sasaran dapat membantu membuat nilai-nilai lebih jelas. Memeriksa kesesuaian tujuan dan sasaran dalam konteks hubungan dan isu yang sedang dibahas adalah cara metodis lain untuk mengkritik

nilai-nilai. Analisis dapat menilai sumber nilai alternatif atau landasan berbasis rasionalitas untuk menanyakan tentang kesesuaian tujuan dan sasaran. Ketiga, penilaian membantu dalam penerapan teknik lain yang digunakan dalam analisis kebijakan, seperti pengembangan saran dan masalah. Masalah kebijakan dapat dirumuskan ulang dengan penggunaan informasi mengenai kekurangan kinerja kebijakan, seperti kebutuhan untuk membingkai ulang tujuan dan sasaran kebijakan. Evaluasi juga dapat membantu menentukan opsi kebijakan mana yang sebelumnya lebih disukai yang harus ditinggalkan demi yang lain. Dunn, William N. (2003).

### 2.2.2 Pendekatan Evaluasi Kebijakan

Sebagaimana yang dituangkan oleh William Dunn (2003) Evaluasi setidaknya terdapat dua hal penting yang dinilai berkorelasi kuat, yaitu pemanfaatan sejumlah metode dengan maksud peninjauan hasil kebijakan publik, kegiatan sampai dengan aplikasi. Untuk bisa melakukan penilaian dengan maksud meninjau kebermanfaatannya, Dunn membagi pendekatan evaluasi menjadi tiga yaitu:

#### a. Evaluasi semu

Tanpa mencoba mempertanyakan mengenai keuntungan dari adanya kebijakan bagi orang tertentu, evaluasi semu merupakan strategi dengan memanfaatkan pendekatan deskriptif dengan maksud memberikan wawasan yang kredibel serta mampu diandalkan tentang hasil tersebut. Prinsip dasar evaluasi semu merupakan tolak ukur terhadap nilai atau kebermanfaatannya adalah aspek yang tidak bertentangan dengan ketentuan.

#### b. Evaluasi formal

Dengan menggunakan teknik deskriptif untuk mengumpulkan data yang dinilai relevan berkaitan dengan kebijakan, evaluasi formal menilai hasil kebijakan berdasarkan tujuan eksplisit program, yang dinyatakan oleh manajer program dan pembuat kebijakan. Evaluasi formal mendasarkan asumsi fundamentalnya pada dua hal: pertama, bahwa tujuan dan sasaran program harus dipublikasikan; kedua, bahwa metrik yang sesuai digunakan untuk mengukur nilai atau manfaat program.

c. Evaluasi keputusan teoritis

Penggunaan pendekatan deskriptif dengan maksud memberikan wawasan yang relevan serta autentik tentang hasil kebijakan yang tunduk pada penilaian terbatas oleh berbagai pelaku kebijakan dikenal sebagai evaluasi keputusan teoritis. Tujuan dan sasaran pelaksanaan kebijakan, baik yang dinyatakan secara eksplisit maupun implisit, merupakan cara yang dapat diterima untuk mengukur nilai atau keuntungan kebijakan program dalam penilaian pilihan teoritis.

### 2.3 Kebijakan Layanan Pengaduan Sambat Online

Dalam rangka menjalankan kebijakan dan pelayanan publik serta e-government di Kota Malang, Sambat Online menjadi media pengaduan masyarakat dengan memadukan TIK kedalam dunia pemerintahan. Diskominfo Kota Malang menjadi institusi dengan kewenangan untuk mengawasi pemanfaatan TIK di Kota Malang. Terdapat strategi pemerintah yang berbasis pada pemanfaatan Sambat Online untuk implementasi e-government. Pemerintah menggunakan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai landasan dari implementasinya. Selain itu, berlaku PermenpanRB No. 62 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan. Di Kota Malang sendiri berlaku Perwal No. 19 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang.

Penanganan pengaduan oleh masyarakat yang dilakukan dengan efektif dinilai dapat meningkatkan mutu pelayanan publik dengan sifat sustainable, baik aspek penerima layanan (pelanggan) maupun dari sisi penyelenggara (penyedia). Pengelolaan pengaduan merupakan salah satu cara untuk meningkatkan mutu pelayanan publik dari sisi penyelenggara. Sementara dari sisi masyarakat penerima layanan, pengelolaan pengaduan merupakan salah satu cara untuk menyampaikan keluhan dan memperoleh perbaikan kualitas pelayanan. Salah satu bentuk pengambilan keputusan yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan adalah kebijakan pemerintah. Teknologi Informasi harus digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan publik, yaitu melalui penerapan e-government. Sambat Online diperkenalkan pada tahun 2016 sesuai dengan kebijakan Pemerintah Kota Malang, dan dapat diakses melalui internet dan SMS.