

## Evaluasi Program Aplikasi Gresikpedia di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik

### Evaluation of the Gresikpedia Application program at the Gresik District Communication and Information

Mega Kurniawati<sup>1</sup>, Agus Prastyawan<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya  
email: [mega.19035@mhs.unesa.ac.id](mailto:mega.19035@mhs.unesa.ac.id)

<sup>2</sup>Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya  
email: [agusprastyawan@unesa.ac.id](mailto:agusprastyawan@unesa.ac.id)

#### Abstrak

Program aplikasi Gresikpedia merupakan program prioritas Bapak Bupati Gresik Nawakarsa tergabung kedalam Karsa satu yaitu Gresik AKAS. Tujuan penelitian untuk mendeskripsikan Evaluasi Program Aplikasi Gresikpedia di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik. Fokus Penelitian berdasarkan indikator evaluasi program menurut Bridgman dan Davis meliputi: *Input, Process, Outputs, Outcomes*. Jenis Penelitian kualitatif pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil. *Input*, belum terlaksana dengan maksimal, terletak pada aspek sumber daya manusia dan aspek infrastruktur pendukung. *Process*, belum terlaksana dengan maksimal, sebab aspek efektivitas belum terdapat SOP pengelolaan aplikasi Gresikpedia dan aspek efisiensi banyak masyarakat yang belum mengetahui program aplikasi Gresikpedia. *Outputs*, belum terlaksana dengan maksimal karena jumlah pendownload aplikasi Gresikpedia belum sesuai dengan target yang telah ditentukan. *Outcomes*, terlaksana dengan maksimal, sebab aspek dampak positif dari adanya program aplikasi Gresikpedia telah dirasakan masyarakat dan aspek negatif kendala masih dapat teratasi. Saran: *Input*, menambah SDM untuk mengelola sub menu cctv, pengelola program Gresikpedia dapat menyederhanakan dan lebih memfleksibelkan aturan dalam memberikan ijin upload informasi difitur tambah. *Process*, membuat SOP pengelolaan aplikasi Gresikpedia, serta perlu adanya buku panduan penggunaan aplikasi gresikpedia, melakukan sosialisasi secara merata kepada masyarakat luas, perlu adanya pembuatan video tutorial penggunaan aplikasi gresikpedia yang disebarakan melalui youtube, media sosial lainnya dan saat sosialisasi secara langsung. *Outputs*, melakukan evaluasi dan menentukan target pendownload setiap bulan.

**Kata Kunci:** Evaluasi Program, Pelayanan Publik, *Electronic Government*

#### Abstract

The Gresikpedia application program is a priority program for the Regent of Gresik Nawakarsa who is incorporated into Karsa One, namely Gresik AKAS. The purpose of this research is to describe the Evaluation of the Gresikpedia Application Program at the Communication and Informatics Office of Gresik Regency. The research focus is based on program evaluation indicators according to Bridgman and Davis including: *Input, Process, Outputs, Outcomes*. This type of research is qualitative descriptive approach. Observation data collection techniques, interviews, documentation. Results. *input*, which has not been implemented optimally, lies in the aspect of human resources and aspects of supporting infrastructure. The process has not been implemented optimally, because the aspect of effectiveness does not yet have an SOP for managing the Gresikpedia application and the aspect of efficiency is that many people do not know about the Gresikpedia application program. Outputs have not been implemented optimally because the number of Gresikpedia application downloads has not met the predetermined target. Outcomes, carried out optimally, because the positive impact aspects of the Gresikpedia application program have been felt by the community and the negative aspects of obstacles can

still be overcome. Suggestion: Input, add human resources to manage the CCTV sub menu, the Gresikpedia program manager can simplify, more flexible the rules for granting permission to upload information with added features. Process, making SOPs for managing the Gresikpedia application, as well as the need for a guidebook for using the Gresikpedia application, conducting socialization evenly to the wider community, it is necessary to make video tutorials for using the Gresikpedia application to be distributed via YouTube, other social media and during direct socialization. Outputs, evaluate and determine the target downloader every month.

**Keywords:** Program Evaluation, Public Services, Electronic Government

## Pendahuluan

Pelayanan publik diartikan menjadi suatu kegiatan yang dilaksanakan lembaga negara sebagai bentuk pemenuhan hak dan kebutuhan masyarakat agar keinginan masyarakat dapat terpenuhi, pelaksanaan pelayanan publik menjadi elemen penting dalam roda pemerintahan karena tugas dan fungsi pemerintah yaitu mewujudkan kesejahteraan masyarakat, serta mewujudkan cita-cita bangsa. Dengan demikian setiap negara diwajibkan menyediakan pelayanan publik sesuai dengan norma yang sudah ditetapkan Febri (dalam Pratama, 2019, p. 18). Pada penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan ketanggapan dalam memberikan layanan pada penerima, agar dalam proses layanan dapat tercipta kesenangan dan keberhasilan. Jadi masing-masing penyelenggara pelayanan publik perlu mengedepankan mempermudah dan mempercepat segala urusan masyarakat. Masyarakat merupakan penerima pelayanan publik yang mempunyai keinginan dan harapan untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas, hal tersebut menjadi suatu yang wajar bagi setiap penerima layanan, karena pada pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia memiliki banyak kekurangan, semacam dalam proses pelayanan publik terkesan mempersulit masyarakat (Bazarah et al., 2021, p. 107).

Upaya untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik diperlukan perhatian khusus untuk mengatasi permasalahan yang terjadi. Dalam prakteknya penyelesaian masalah harus dari orang yang memiliki jabatan lebih tinggi. Sehingga bagi pemerintah dan aparaturnya dapat menyelesaikan permasalahan tersebut dengan cara membuat sebuah kebijakan yang tepat untuk menyelesaikan permasalahan sesuai dengan topik permasalahan yang ada. Dalam melaksanakan kebijakan terdapat (4) empat faktor yang mempengaruhinya, penjelasan ini dikemukakan oleh Edward III (dalam Yuanita et al., 2022, pp. 3436–3438) yang mengatakan bahwa keempat faktor tersebut terdiri dari komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Faktor ini semuanya berdampak pada bagaimana kebijakan diimplementasikan. Pada struktur birokrasi Edward memfokuskan perlunya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur pembagian kerja antar pelaksana, karena SOP merupakan salah satu proses yang berpengaruh terhadap tingkat efektivitas suatu kebijakan, terutama jika lebih dari satu lembaga yang terlibat dalam pelaksanaan program. Adanya SOP dapat mempermudah dan meminimalisir kesalahan dalam proses pelaksanaan pekerjaan. Oleh karena itu dalam menyelesaikan permasalahan yang ada pada penyelenggaraan pemerintahan, maka pemerintah mengeluarkan kebijakan berupa penerapan *e-government* dalam lingkungan pemerintah. Karena perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menjadi suatu jalan dalam memperbaiki kinerja pemerintahan.

Pada masa sekarang *electronic government* sudah diterapkan diberbagai negara salah satunya Negara Indonesia, hal ini dibuktikan adanya payung hukum yang menjelaskan tentang kebijakan penerapan *electronic government* dilingkungan lembaga negara yaitu Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*, aturan tersebut merupakan bentuk awal

komitmen pemerintah dalam menerapkan *e-government*. Organisasi lembaga pusat ataupun daerah telah menerapkan konsep electronic government dalam menjalankan tugasnya hal ini dibuktikan dengan munculnya berbagai website dan aplikasi pada instansi pemerintahan. Yogyakarta dengan aplikasi jogja smart service, pemerintah Surabaya dengan aplikasi wargaku, Pemerintah Kota Mojokerto dengan aplikasi si mojo dan pemerintah kota Bekasi dengan aplikasi E-Open. Dari beberapa contoh aplikasi pemerintahan diatas menjadi bukti keseriusan pemerintah untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dan hubungan antara masyarakat dengan pemerintah dan stakeholder lainnya.

E-government juga telah diterapkan oleh pemerintah Kabupaten Gresik yaitu dengan menciptakan aplikasi gresikpedia sebagai aplikasi layanan publik dan layanan informasi publik, latar belakang diciptakannya aplikasi gresikpedia disebabkan masyarakat dunia menggunakan google sebagai *seacrh engine* dalam mendapatkan informasi sehingga penggunaan internet secara umum menjadi kurang efisien bagi masyarakat Gresik untuk mencari informasi yang sifatnya lokal. Permasalahan tersebut mengakibatkan adanya kemungkinan informasi yang berasal dari akun media sosial atau sumber online lain yang kredibilitasnya penulis dan informasinya diragukan serta ketidakpastian informasi tersebut memicu penyebaran informasi yang tidak valid, Hal ini disebabkan banyaknya berita hoax yang telah tersebar di negara Indonesia. Berlandaskan informasi dari Kementrian Komunikasi dan Informatika menjelaskan bahwa total bulan Agustus 2018 sampai dengan 31 Maret 2023 menemukan sebanyak 11.357 isu hoax dengan rincian sebagai berikut :

**Gambar 1.1**  
**Data Berita Hoax**



Sumber : Website Kementrian Komunikasi dan Informatika

Rincian berita hoax diatas dapat disimpulkan bahwa angka tertinggi di duduki kategori kesehatan dengan jumlah 2.256 kemudian angka tertinggi kedua diduduki oleh kategori pemerintah berjumlah 2.075 dengan penyebaran infomasi yang tidak sesuai dengan kebijakan pemerintah terkini serta penyebaran akun palsu pejabat pemerintah pusat maupun daerah dan kategori ketiga di duduki oleh berita penipuan sebanyak 1.823 isu hoax dengan konten yang di dominasi tautan *phising* dan penipuan dengan menggunakan nomor ponsel. Permasalahan tersebut menjadikan landasan untuk diciptakan suatu layanan berbasis teknologi yang menghubungkan seluruh layanan yang ada di Kabupaten Gresik kedalam satu platform serta pemerintah menyediakan data yang valid berasal dari beragam sumber informasi terpercaya, serta berasal dari masyarakat dan organisasi perangkat daerah. Sehingga apa yang disajikan aplikasi gresikpedia dapat dipertanggung jawabkan kebenaran informasinya. Aplikasi Gresikpedia merupakan salah satu program

prioritas pemerintah Kabupaten Gresik melalui program Nawakarsa yang tergabung kedalam Gresik AKAS, Gresik AKAS terbagi atas 5 (lima) program utama salah satunya aplikasi Gresikpedia. Program Aplikasi gresikpedia diciptakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik karena tugas dan fungsinya membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika, urusan pemerintah bidang Statistik dan urusan bidang Persandian hal ini telah dijelaskan kedalam Peraturan Bupati Gresik Nomor 68 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik.

Aplikasi Gresikpedia merupakan aplikasi berbasis android sehingga masyarakat dapat lebih mudah mencari layanan publik dan layanan informasi publik dengan satu aplikasi saja tanpa mendownload jenis aplikasi yang lainya, selain itu masyarakat tidak perlu khawatir akan alamat palsu, aplikasi palsu, *phising* dan *cyber crime* lainnya yang menjadi potensi di dalam dunia internet. Karena latar belakang diciptakannya aplikasi gresikpedia ini untuk mencegah terjadinya salah alamat ketika masyarakat mencari layanan yang disediakan pemerintah. Aplikasi “Gresikpedia” jika berfungsi secara benar akan banyak manfaat yang dapat diambil karena dalam aplikasi gresikpedia terdapat 40 (empat puluh) sub menu yang terdiri dari seluruh layanan yang ada di Kabupaten Gresik. Tetapi selama melaksanakan penelitian, peneliti menemukan permasalahan baru terkait fasilitas yang ada dalam aplikasi gresikpedia seperti pada gresikpedia termuat 40 (empat puluh) sub menu dan hanya 1 (satu) sub menu saja yang tidak dapat digunakan yaitu pada sub menu CCTV hal ini membuat proses layanan yang disediakan oleh aplikasi gresikpedia terhambat. Selain itu pada penerapan aplikasi gresikpedia ini mempunyai beberapa permasalahan yaitu belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait pengelolaan aplikasi gresikpedia dan masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui aplikasi Gresikpedia. Hal ini menjadi suatu ketertarikan bagi peneliti untuk mengkaji terkait sejauh mana penerapan aplikasi gresikpedia.

### **Metode**

Penelitian ini memakai metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Pada observasi peneliti mencermati secara langsung terhadap implementasi program aplikasi Gresikpedia, wawancara dilakukan dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika, Kepala Bidang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Pranata Komputer Bidang SPBE, Dinas Perhubungan bidang kelalulintasan dan masyarakat pengguna aplikasi Gresikpedia, penentuan informan ini menggunakan teknik *Snowball Sampling* dan dilanjutkan dengan dokumentasi untuk melengkapi data penelitian. Teknik analisa data pada penelitian ini menurut Miles dan Huberman (dalam Murdiyanto, 2020, p. 48) terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sedangkan penelitian ini berfokus pada evaluasi program menurut Bridgman dan Davis (dalam Agustina, 2022, p. 179) meliputi : *Input, Process, Outputs* dan *Outcomes*.

### **Hasil dan Pembahasan**

Program Aplikasi Gresikpedia termasuk salah satu program prioritas yang di implementasikan melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik, tetapi dalam implementasinya masih terdapat beberapa kendala. Untuk mengkaji evaluasi program aplikasi Gresikpedia tersebut, peneliti menggunakan teori evaluasi program menurut Bridgman dan Davis (Agustina, 2022, p. 179) yang terdapat 4 (empat) indikator sebagai berikut:

#### **1. Indikator Input**

Indikator *input* berisikan penilaian mengenai bahan-bahan dasar dan

sumber daya pendukung yang dibutuhkan untuk menjalankan berbagai kebijakan. Pelaksanaan program aplikasi Gresikpedia pada Indikator *Input* belum dapat dikatakan maksimal, dengan pembahasan sebagai berikut:

**a. Latar Belakang Kebijakan**

Pada latar belakang kebijakan diciptakannya program aplikasi Gresikpedia adalah wujud pemerintah Kabupaten Gresik untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi di masyarakat. Nawawi (dalam Agustina, 2022, p. 180) menjelaskan bahwa kebijakan publik merupakan arahan tindakan yang pemerintah usulkan untuk menyelesaikan hal tertentu dan untuk merealisasikan suatu maksud atau sasaran tertentu dalam rangka mencapai tujuan. Program aplikasi Gresikpedia diciptakan lantaran adanya pandemi yang mengharuskan masyarakat Kabupaten Gresik melakukan segala kegiatannya secara daring. Persoalan tersebut menjadikan kebutuhan penggunaan internet semakin tinggi dan berakibat pada penggunaan internet secara umum menjadi kurang efisien, karena informasi yang didapatkan kemungkinan berasal dari media yang informasinya diragukan. Selain itu di Kabupaten Gresik terdapat banyak aplikasi layanan dan aplikasi informasi yang disediakan oleh pemerintah. Banyaknya aplikasi membuat masyarakat Gresik menghafal dan mencari sendiri alamat dimesin pencarian seperti google, instagram, youtube, twitter dll. Keadaan ini berdampak kepada masyarakat mendapatkan aplikasi palsu dan alamat yang salah. Dengan adanya permasalahan tersebut Pemerintahan Kabupaten Gresik membuat program aplikasi Gresikpedia.

Program aplikasi Gresikpedia merupakan program prioritas Bapak Bupati Gresik Nawakarsa yang tergabung kedalam Karsa satu yaitu Gresik AKAS (Amanah, Kolaboratis, Antisipatif, dan Sigap), dalam Gresik AKAS terdapat 5 (lima) program utama salah satunya Gresikpedia dengan mengusung konsep (*One data, One Portal, and Open Acces*). Turunya kebijakan program aplikasi Gresikpedia berasal dari Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Gresik Tahun 2021-2026. Pada aspek latar belakang kebijakan dapat dikatakan sudah terlaksana dengan maksimal, dimana pemerintah Kabupaten Gresik berupaya menciptakan program berdasarkan masalah sosial yang terjadi yaitu program aplikasi Gresikpedia. Sehingga dengan hadirnya program aplikasi Gresikpedia di Kabupaten Gresik masyarakat akan merasa puas dan senang. Sebab pemerintah Kabupaten Gresik membuat program tersebut sesuai dengan permasalahan yang dialami masyarakat.

**b. Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia adalah faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan dari suatu program. Oleh karena itu Sumber daya manusia yang terlibat langsung dalam implementasi program aplikasi Gresikpedia yaitu terdiri dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik melalui Bidang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai pelaksana program aplikasi Gresikpedia, serta dalam pelaksanaannya dibantu dengan satu admin khusus untuk mengelola aplikasi Gresikpedia. Pada penerapan program aplikasi Gresikpedia juga dibantu seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kabupaten Gresik yang telah diatur kedalam Surat Keputusan Bupati Gresik Nomor : 043/357/HK/437.12/2022 Tentang Pengelola Teknis Aplikasi Gresikpedia. Pada Surat Keputusan

Bupati menjelaskan tentang pembagian tugas dan kewenangan yang harus dilakukan masing-masing instansi yang bersangkutan dalam rangka membantu mencapai keberhasilan dari program aplikasi Gresikpedia.

Admin pengelola aplikasi Gresikpedia bertugas sebagai pencari dan penyaji konten atau informasi untuk disediakan di Gresikpedia, admin juga bertugas untuk mengecek dan memverifikasi kebenaran informasi yang diunggah masyarakat kedalam aplikasi Gresikpedia. Lantaran program aplikasi Gresikpedia menyajikan informasi yang valid. Pada pencarian konten maupun informasi yang akan di posting, admin pengelola mencari melalui sumber terpercaya, seperti instagram kuliner Gresik, facebook, twitter dan dari Organisasi Perangkat Daerah itu sendiri, OPD akan mengirimkan informasi kegiatan apa saja yang akan dilakukan kepada pihak pelaksana program untuk di unggah kedalam aplikasi Gresikpedia.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik juga memberikan pelatihan kepada pengelola aplikasi agar dapat meningkatkan kemampuan dan kompetensi yang dimiliki. Sehingga pengelola dapat melaksanakan tugasnya dengan maksimal, selain itu aspek sumber daya manusia ini juga dilihat dari bagaimana mereka menyelesaikan permasalahan yang ada. Berdasarkan penjelasan diatas aspek sumber daya manusia Dinas Komunikasi dan Informatika dapat dikatakan sudah memenuhi kebutuhan dan berkompeten dalam bidangnya. Namun, pada Dinas Perhubungan Bidang Kelalulintasan sumber daya manusia pengelola sub menu cctv belum memenuhi kebutuhan. Hal ini berdampak pada sub menu cctv yang tidak dapat digunakan setiap saat dan hambatan ini dapat dilihat dari sub menu cctv yang bermasalah di beberapa lokasi. Oleh karena itu aspek sumber daya manusia dapat dikatakan belum terlaksana dengan maksimal.

### c. **Finansial**

Anggaran menurut Shultoni (dalam Agustina, 2022, p. 181) merupakan alat utama bagi pemerintah menjalankan seluruh kebijakannya kedalam rencana yang terintegrasi dan konkrit mengenai tindakan yang diambil, pada biaya berapa dan siapa yang membayar biaya-biaya tersebut dan apa yang akan dicapai. Artinya anggaran menjadi suatu komponen yang berpengaruh terhadap berjalannya suatu program, sebab tanpa adanya anggaran program tersebut tidak dapat berjalan. Pelaksanaan program aplikasi Gresikpedia terdapat anggaran khusus yang diberikan pada Dinas Komunikasi dan Informatika melalui Bidang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Anggaran disediakan sejak tahun 2021 hingga sampai saat ini dengan rincian tahun 2021 berjumlah 200.000.000 juta, tahun 2022 berjumlah 200.000.000 juta dan pada tahun 2023 berjumlah 150.000.000 juta, anggaran tersebut hanya digunakan pada aplikasinya saja yaitu untuk pengembangan aplikasi, pemeliharaan aplikasi, dan penambahan fitur aplikasi. Selain menyediakan sebagai pengembangan aplikasi, anggaran juga disediakan untuk operasionalnya terhitung mulai tahun 2021 anggaran yang tersedia berjumlah 50.000.000 juta. Anggaran tersebut direalisasikan sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan program aplikasi Gresikpedia. Pada anggaran operasional direalisasikan untuk menunjang kegiatan lainnya yang berhubungan dengan pelaksanaan program Gresikpedia seperti kegiatan sosialisasi, monev, dan bahan-bahan promosi lainnya. Selain itu

terdapat anggaran khusus yang difungsikan untuk sosialisasi yaitu tahun 2021 berjumlah 4.300.000 direalisasikan untuk biaya makan minum, rapat sosialisasi, dan stiker sedangkan tahun 2022 berjumlah 3.800.000 digunakan untuk makan minum sosialisasi, stiker, dan banner, selanjutnya pada tahun 2023 berjumlah 45.000.000 yang direalisasikan untuk makan minum sosialisasi, stiker, tumbler, payung dan kaos. Sesuai dengan penjabaran dapat disimpulkan bahwa aspek finansial dapat dikatakan sudah terlaksana dengan maksimal, dimana anggaran yang tersedia difungsikan dan direalisasikan sesuai dengan kebutuhan program aplikasi Gresikpedia.

#### **d. Infrastruktur Pendukung**

Pada infrastruktur pendukung yang dimaksud disini adalah sarana prasarana yang disediakan atau digunakan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan bahwa dalam pelaksanaan program Gresikpedia mempunyai sarana dan prasarana pendukung untuk mencapai keberhasilan dari adanya program aplikasi Gresikpedia. Sarana prasarana yang disediakan sesuai dengan kebutuhan yaitu terdiri dari gedung, brosur, spanduk dan stiker yang dijadikan sebagai alat pendukung kegiatan sosialisasi kepada masyarakat, kemudian tersedia 2 (dua) komputer bagi admin pengelola dan programmer aplikasi gresikpedia, serta terdapat jaringan internet atau wifi yang digunakan untuk menunjang pengelolaan program aplikasi Gresikpedia. Kondisi sarana prasana tersebut dapat dikatakan dengan kondisi yang bagus, lantaran sarana prasarana masih dapat digunakan untuk menunjang pelaksanaan program aplikasi Gresikpedia. Sarana prasarana Dinas Perhubungan pada bidang kelalulintasan juga telah memenuhi kebutuhan dan kondisinya masih dapat digunakan.

Aplikasi Gresikpedia juga memberikan fasilitas kepada masyarakat untuk memposting informasi maupun bisnis yang dimiliki, sehingga dengan adanya fitur tambah masyarakat dapat berpartisipasi dalam update konten maupun informasi, dengan kontribusi yang dilakukan masyarakat akan memperkaya informasi yang disajikan pada aplikasi Gresikpedia serta dapat membantu masyarakat dalam memasarkan produknya melalui aplikasi Gresikpedia, akan tetapi bagi masyarakat yang memposting konten maupun informasi kedalam aplikasi Gresikpedia informasi tersebut tidak dapat langsung tampil melainkan melalui proses penyaringan terlebih dahulu yaitu admin pengelola gresikpedia akan menghubungi nomor telepon yang tertera pada postingan, sebaliknya jika tidak ada nomor telepon yang dapat dihubungi dan admin telah mencari dari berbagai media sosial lainnya, tetapi masih tidak menemukan kebenaran informasi tersebut. Maka informasi yang di posting masyarakat tidak dapat diverifikasi oleh admin pengelola.

Persyaratan pada update informasi yang dilakukan masyarakat menjadi salah satu hambatan yang membuat masyarakat tersebut tidak lagi melakukan unggah informasi pada aplikasi Gresikpedia. Hambatan ini berdampak pada fitur tambah pada sub menu yang ada di aplikasi Gresikpedia. Berdasarkan penjelasan dari aspek infrastruktur pendukung dapat dikatakan belum terlaksana dengan maksimal, karena pada fitur tambah pada aplikasi Gresikpedia masih terdapat hambatan.

Berlandaskan dari keempat aspek pendukung keberhasilan pelaksanaan

program diatas, dalam indikator *input* pada aspek latar belakang kebijakan dapat dikatakan belum terlaksana dengan maksimal, karena pada aspek sumber daya manusia dan aspek infrastruktur pendukung masih terdapat kendala pada saat penerapan program aplikasi Gresikpedia.

## 2. Indikator *Process*

Indikator *process* berisikan penilaian mengenai bagaimana sebuah kebijakan tersebut dijalankan langsung kepada masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari aspek efektivitas dan efisiensi dari cara metode yang diterapkan dalam menjalankan kebijakan publik.

### a. Efektivitas

Setiap program pastinya mempunyai sasaran yang ingin dituju, oleh karena itu sasaran tujuan adanya program aplikasi Gresikpedia yaitu seluruh masyarakat, ASN, dan OPD Kabupaten Gresik. Untuk mencapai sasaran tersebut diperlukan kegiatan yang dapat mendukungnya, sebab efektivitas merupakan kegiatan yang dipakai pelaksana untuk menghasilkan tujuan yang diharapkan. Sehingga dalam melaksanakan setiap program dibutuhkan panduan atau prosedur (SOP). Sebab SOP adalah faktor terpenting dalam membantu mencapai keberhasilan dari kebijakan atau program yang dijalankan. Berdasarkan hasil yang diperoleh dilapangan bahwa dalam menjalankan program aplikasi Gresikpedia Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik telah mempunyai buku panduan yang digunakan sebagai acuan bagi admin dalam mengelola aplikasi Gresikpedia, namun buku panduan yang dimiliki berisikan latar belakang diciptakannya program aplikasi Gresikpedia, serta berisikan informasi mengenai fitur tambah bukan berisikan, tata cara pembuatan akun aplikasi gresikpedia, tata cara registrasi, tata cara login, tata cara jika lupa password, serta tata cara penggunaan fungsi-fungsi yang lainnya.

Sedangkan buku panduan seharusnya berisikan tata cara pendaftaran, tata cara jika lupa password atau tata cara lainnya. Dengan buku panduan tersebut dapat membantu pengelola maupun masyarakat ketika menggunakan aplikasi Gresikpedia. Selain itu belum mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait pengelolaan aplikasi Gresikpedia. Pelaksanaan program aplikasi Gresikpedia pada aspek efektivitas belum sepenuhnya terlaksana dengan maksimal, karena dalam kegiatan yang dijalankan belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait pengelolaan program aplikasi Gresikpedia.

### b. Efisiensi

Setiap program pastinya mempunyai harapan yang ingin diwujudkan, dalam mewujudkan tujuan tersebut, pelaksana program melakukan beberapa kegiatan. Kegiatan tersebut dijabarkan tahun 2021 melakukan sosialisasi melalui rapat kordinasi dengan OPD yang ada di Kabupaten Gresik, tahun 2022 sosialisasi dilakukan dengan memberikan stiker, memberikan banner program aplikasi Gresikpedia dikecamatan dan diwarung-warung, dan tahun 2023 sosialisasi dilakukan diacara-acara Car Free Day dan mengikuti event-event seperti event job fair yang diselenggarakan Dinas Tenaga Kerja, Serta sosialisasi dalam memperkenalkan program aplikasi Gresikpedia hampir setiap bulannya dilakukan yaitu apabila ada kunjungan dari kabupaten atau kota lain akan memberikan souvenir aplikasi gresikpedia serta menjelaskan secara singkat tentang aplikasi gresikpedia, kemudian pada saat rapat akan

memberikan souvenir ke beberapa peserta yang dapat menjawab pertanyaan tentang seputar gresik atau gresikpedia, bekerjasama dengan perangkat daerah jika terdapat kegiatan yang menggunakan aplikasi Gresikpedia seperti pada saat Dinas tenaga kerja sedang mengadakan acara job fair yang mengharuskan peserta job fair melakukan instal dan mendaftar melewati aplikasi gresikpedia, melakukan sosialisasi ke masyarakat seperti bekerjasama dengan karang taruna dan membimbing siswa maupun mahasiswa untuk mengisi konten atau penelitian tentang aplikasi Gresikpedia.

Pada saat memperkenalkan program aplikasi gresikpedia pelaksana kegiatan perlu memperhatikan efisiensi dari metode yang digunakan karena efisiensi merupakan metode yang tepat untuk mencapai tujuan secara maksimal. Metode dikenal sebagai cara yang digunakan pelaksana program agar tujuan yang diharapkan dapat terwujud, maka pemilihan metode berpengaruh terhadap keberhasilan dari kegiatan yang dilaksanakan. Pihak pelaksana program juga memakai jenis metode lainnya yaitu menggunakan 3 (tiga) metode, pertama sosialisasi secara langsung kepada masyarakat dengan menayangkan video, kedua menggunakan video atau virtual melalui sosial media dan ketiga menggunakan alat bantu atau alat peraga. Pada metode pertama dan kedua yang digunakan dirasa kurang efisien, sebab video hanya berisikan tentang latar belakang diciptakannya aplikasi Gresikpedia bukan berisikan kemanfaatannya, dan bukan tata tata cara penggunaan aplikasi gresikpedia. Oleh karena itu aspek efisiensi dari pelaksanaan program aplikasi Gresikpedia belum terlaksana dengan maksimal, karena masih banyak masyarakat Gresik yang belum mengetahui program aplikasi Gresikpedia.

Berdasarkan dari 2 (dua) aspek diatas, dalam indikator *process* dapat dikatakan belum terlaksana dengan maksimal, sebab pada aspek efektivitas masih terdapat kendala bahwa pihak pelaksana program belum mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait pengelolaan program aplikasi Gresikpedia, Kemudian pada aspek efisiensi juga belum terlaksana dengan maksimal, karena masih banyak masyarakat Kabupaten Gresik belum mengetahui program aplikasi Gresikpedia.

### 3. Indikator *Ouputs*

*Outputs* adalah keinginan yang hendak diwujudkan dari adanya program, salah satunya yaitu tercapainya target sebanding dari jumlah yang sudah ditentukan. Semakin banyak orang yang mengikuti program, semakin besar kemungkinan tercapainya harapan dari suatu program. Selain itu penilaian dari pengguna program juga menjadi faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan program. Program aplikasi Gresikpedia ini menyajikan layanan publik dan layanan informasi yang beragam seputar Kabupaten Gresik kedalam aplikasi Gresikpedia. Selain produk tersebut Dinas Komunikasi dan Informatika menghasilkan produk berupa buku panduan yang hanya digunakan untuk admin pengelola aplikasi Gresikpedia saja. Adanya program aplikasi Gresikpedia mendapat respon baik oleh masyarakat Kabupaten Gresik, mereka senang dan puas di Kabupaten Gresik terdapat program aplikasi Gresikpedia.

Pihak Dinas Komunikasi dan Informatika menjelaskan bahwa tujuan yang ingin diwujudkan dari adanya program aplikasi Gresikpedia yaitu menjadikan Gresikpedia sebagai portal utama layanan publik dan informasi bagi seluruh

masyarakat Gresik, banyaknya jenis informasi yang disampaikan, banyaknya layanan publik yang diintegrasikan pada aplikasi Gresikpedia, dan banyaknya masyarakat yang mendownload atau menginstal aplikasi Gresikpedia dengan harapan dapat membantu pihak pelaksana program untuk mencapai jumlah target yang sudah ditentukan pada setiap tahunnya, dengan rincian pada tahun 2021 target pendownload aplikasi Gresikpedia berjumlah 25.000 ribu, tahun 2022 berjumlah 50.000 ribu dan pada tahun 2023 sesuai target nawakarsa yaitu 100.000 ribu pendownload aplikasi Gresikpedia. Namun kenyataannya jumlah pendownload pada tahun 2023 masih belum menghasilkan target yang diinginkan. Pada Indikator Outputs program aplikasi Gresikpedia belum terlaksana dengan maksimal, karena jumlah target pendownload atau pengguna aplikasi Gresikpedia belum mencapai target yang telah ditentukan.

#### 4. Indikator *Outcomes*

Menurut Bridgman dan Davis (dalam Agustina, 2022, p. 179) Indikator *outcomes* berisikan penilaian mengenai dampak yang dirasakan dan diterima oleh masyarakat luas atau pihak yang terkena kebijakan. Meliputi dua aspek yaitu dampak positif dan dampak negatif sebagai berikut:

##### a. Dampak Positif

Dampak positif adalah akibat yang muncul dari suatu tindakan dengan memberikan manfaat kepada orang lain. Berdasarkan hasil penelitian di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik bahwa tujuan adanya program aplikasi Gresikpedia memberikan fasilitas kepada masyarakat untuk mendapatkan informasi yang *uptodate* serta memudahkan masyarakat mendapatkan layanan yang ada di Kabupaten Gresik. Karena dalam aplikasi Gresikpedia telah disajikan seluruh layanan publik dan layanan informasi publik kedalam satu aplikasi. Dampak positif juga disampaikan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik bahwa bagi pengguna ketika mengakses aplikasi Gresikpedia untuk mencari layanan maupun informasi tidak perlu khawatir mendapatkan aplikasi palsu, alamat salah dan informasi tidak valid yang berakibat *Phising* atau penipuan melalui link, aplikasi maupun website. Lantaran dalam aplikasi Gresikpedia informasi yang disajikan telah di saring kebenaran informasinya serta informasi tersebut dapat dipertanggung jawabkan keberadaannya.

Tujuan hadirnya program aplikasi Gresikpedia dampak positifnya juga telah dirasakan beberapa masyarakat pengguna aplikasi Gresikpedia yaitu masyarakat amat terbantu dengan hadirnya program aplikasi Gresikpedia. Berdasarkan pembahasan diatas bahwa dampak positif program aplikasi Gresikpedia sudah terlaksana dengan maksimal, karena program ini memberikan banyak manfaat kepada masyarakat Kabupaten Gresik

##### b. Dampak Negatif

Dampak negatif merupakan dampak yang menimbulkan turunya kepercayaan atau dampak yang mempengaruhi kelancaran pelaksanaan kegiatan. Berdasarkan hasil penelitian bahwa program aplikasi Gresikpedia terdapat dampak negatif bagi masyarakat yaitu mempunyai fungsi yang sama dengan google sebagai tempat mencari informasi maupun layanan yang sedang dibutuhkan masyarakat maupun pihak yang mempunyai kepentingan. Aspek ini dalam pelaksanaan program aplikasi Gresikpedia masih terdapat dampak negatif dan mengalami beberapa kendala, namun pihak pelaksana program selalu berupaya menyelesaikan permasalahan

tersebut dengan cepat, agar masyarakat tetap memanfaatkan aplikasi Gresikpedia sebagai tempat untuk mencari layanan dan informasi Kabupaten Gresik. Upaya yang dilakukan seperti mencari jalan keluar permasalahan dengan cara berdiskusi, memilih permasalahan yang perlu di selesaikan terdahulu, serta melakukan pendekatan langsung kepada masyarakat.

Berdasarkan indikator *outcomes* pada kedua aspek sudah terlaksana dengan maksimal, sebab dampak positif dari adanya program aplikasi Gresikpedia telah dirasakan masyarakat pengguna aplikasi itu sendiri, kemudian dampak negatif program aplikasi Gresikpedia masih bisa teratasi dengan upaya yang dilakukan pelaksana program dalam mengatasi permasalahan yang terjadi.

## Penutup

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada penciptaan program aplikasi Gresikpedia belum sesuai dengan tujuan, karena masih terdapat beberapa indikator yang mengalami kendala dengan penjelasan sebagai berikut:

#### 1. Indikator *Input*

Indikator *Input* belum terlaksana dengan maksimal, karena pada aspek sumber daya manusia pada Dinas Perhubungan bidang kelalulintasan sebagai pengelola sub menu cctv belum memenuhi kebutuhan, sehingga berdampak pada sub menu cctv yang tidak dapat digunakan setiap saat, hambatan ini dapat dilihat dalam sub menu cctv yang tidak bisa dilihat di beberapa lokasi, serta pada aspek infrastruktur pendukung dalam kegiatan program aplikasi Gresikpedia belum terlaksana dengan maksimal. Karena terdapat hambatan pada fitur tambah di beberapa sub menu pada aplikasi Gresikpedia.

#### 2. Indikator *Process*

Indikator *Process* dapat dikatakan belum terlaksana dengan maksimal, hal ini disebabkan pada aspek efektivitas belum terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait pengelolaan program aplikasi Gresikpedia, serta pada buku panduan yang dimiliki Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik berisikan latar belakang diciptakannya program aplikasi Gresikpedia, bukan berisikan tata cara registrasi, tata cara login dan tata cara terhadap fungsi-fungsi lainnya, sedangkan pada aspek efisiensi juga belum terlaksana dengan maksimal, sebab masih banyak masyarakat Kabupaten Gresik yang belum mengetahui program aplikasi Gresikpedia dan belum terdapat video tutorial tata cara penggunaan aplikasi Gresikpedia.

#### 3. Indikator *Outputs*

Indikator *Outputs* belum terlaksana dengan maksimal, karena target adanya program aplikasi Gresikpedia belum mencapai jumlah target yang telah ditentukan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik.

#### 4. Indikator *Outcomes*

Indikator *Outcomes* sudah terlaksana dengan maksimal, hal ini dikarenakan pada aspek dampak positif telah dirasakan masyarakat itu sendiri yaitu masyarakat merasa termudahkan dalam mencari layanan maupun informasi yang dibutuhkan, sedangkan pada aspek dampak negatif program aplikasi Gresikpedia masih terdapat dampak negatif dan kendala yang terjadi pada saat program aplikasi Gresikpedia di implementasikan, namun dampak negatif tersebut masih bisa teratasi dan terkendali melalui berbagai upaya yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik.

## Saran

Hasil penelitian terkait Evaluasi Program Aplikasi Gresikpedia di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik, peneliti mencoba untuk memberikan sejumlah masukan terhadap hasil evaluasi yang penulis laksanakan sebagai berikut:

### 1. Indikator Input

Dinas Perhubungan pada Bidang Kelalulintasan dapat menambah sumber daya manusia untuk mengelola sub menu CCTV pada aplikasi Gresikpedia, karena dengan jumlah sumber daya manusia yang tercukupi maka pengelolaan sub menu CCTV dapat lebih maksimal. Sedangkan pada aspek infrastruktur pendukung yaitu untuk pengelola program aplikasi Gresikpedia dapat menyederhanakan dan lebih memfleksibelkan persyaratan ataupun aturan dalam memberikan ijin upload informasi difitur tambah agar informasi di beberapa sub menu yang ada dapat terisi informasi terbaru disetiap saat, namun dalam penyederhanaan dan pemfleksibelan persyaratan ini tidak boleh mengenyampingkan keabsahan informasi yang di upload oleh masyarakat, selain itu dalam fitur tambah untuk mengupload informasi perlu ditambah kolom yang diwajibkan diisi seperti identitas dan sumber informasi yang hendak diupload jika tidak menyantumkan maka tidak bisa di save atau di upload pada aplikasi gresikpedia.

### 2. Indikator Process

pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik sebagai pelaksana program aplikasi Gresikpedia, dapat membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait pengelolaan aplikasi Gresikpedia, serta perlu adanya buku panduan terkait tata cara penggunaan aplikasi gresikpedia. Sedangkan pada aspek efisiensi pihak Dinas Komunikasi dan Informatika dapat melakukan sosialisasi secara merata kepada masyarakat luas serta perlu adanya pembuatan video tutorial penggunaan aplikasi gresikpedia yang disebarakan melalui youtube atau media sosial yang lainnya dan pada saat sosialisasi secara langsung.

### 3. Indikator Outputs

Target digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan dari suatu program, apabila target terlampaui semakin besar juga tingkat keberhasilan dari implementasi program aplikasi Gresikpedia. Sehingga untuk mencapai target perlu dilakukan evaluasi setiap bulannya, Selain itu pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik dapat menentukan strategi untuk mencapai target pertahunnya yaitu dengan menetapkan target pendownload aplikasi Gresikpedia pada setiap bulannya.

## Referensi

### Buku

Murdiyanto, E. (2020). Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi Disertai Contoh Proposal). In *Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat UPN"Veteran"Yogyakarta Press* (I). Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat UPN"Veteran"Yogyakarta Press. [http://www.academia.edu/download/35360663/METODE\\_PENELITIAN\\_KUALIT\\_AIF.docx](http://www.academia.edu/download/35360663/METODE_PENELITIAN_KUALIT_AIF.docx)

### Artikel Jurnal

Agustina, D. (2022). Evaluasi Kebijakan Program Bantuan Pangan Non Tunai ( BPNT ) EVALUASI KEBIJAKAN PROGRAM BANTUAN PANGAN NON TUNAI ( BPNT ) DALAM PENANGGULANGAN KEMISKINAN DI KABUPATEN MOJOKERTO Dwita Agustina Suci Megawati. *Jurnal Unesa*, 10(1), 175–190.

- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaid, F. (2021). Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105–122. <http://ejurnal.untag-smd.ac.id/index.php/dedikasi/article/view/5860/5575>
- Pratama, R. A. (2019). *Pelaksanaan Pelayanan Dan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas Dalam Bidang Pendidikan Di Kota Bandar Lampung*. Universitas Lampung Bandar Lampung.
- Yuanita, S. K. S., Yaswinda, & Movitaria, M. A. (2022). Evaluasi Model CIPP Program Diklat Berjenjang Tingkat Dasar Untuk Meningkatkan Kompetensi Pendidik Anak Usia Dini di Kota Payakumbuh. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(10), 3427–3440.

### **Peraturan**

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government

Peraturan Bupati Gresik Nomor 68 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik

Surat Keputusan Bupati Gresik Nomor : 043/357/HK/437.12/2022 Tentang Pengelola Teknis Aplikasi Gresikpedia

**Website**

Biro Humas Kementerian Kominfo. (2023). Triwulan Pertama 2023, Kominfo Identifikasi 425 Isu Hoaks. Kementerian Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia. Diakses 23 Mei 2023 [https://www.kominfo.go.id/content/detail/48363/siaran-pers-no-50hmkominfo042023-tentang-triwulan-pertama-2023-kominfo-identifikasi-425-isu-hoaks/0/siaran\\_pers](https://www.kominfo.go.id/content/detail/48363/siaran-pers-no-50hmkominfo042023-tentang-triwulan-pertama-2023-kominfo-identifikasi-425-isu-hoaks/0/siaran_pers)

Pemerintah Kabupaten Gresik. (2023). *Infografis*. Dinas Komunikasi Dan Informatika. Diakses 6 Juni 2023 <https://gresikkab.go.id/infografis/view/355/job-fair-pemerintah-kabupaten-gresik-gresik-kerja-2023>