

Efektivitas Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Aplikasi ABK 2023 pada Jabatan Pengelola Pengaduan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya

Effectiveness of Monitoring and Evaluation Implementation of ABK 2023 Application in Public Complaints Management Position at Surabaya City Communication and Informatics Service

Putri Septiani Zulfa¹, Weni Rosdiana²

¹Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya
email: putriseptiani.20003@mhs.unesa.ac.id

²Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya
email: wenirosdiana@unesa.ac.id

Abstrak

Pelaksanaan analisis beban kerja adalah kewajiban setiap instansi, baik pusat maupun daerah. Dalam memantau analisis beban kerja dengan pekerjaan di lapangan, maka diperlukan kegiatan monitoring dan evaluasi. Cara melakukan monitoring dan evaluasi dilakukan dengan cara yang berbeda-beda. Kota Surabaya dalam melakukan Monev ABK menggunakan Aplikasi ABK yang dilakukan oleh Bagian Organisasi dan sasarannya adalah perangkat daerah se-kota Surabaya. Diskominfo adalah salah satu perangkat daerah yang menjadi sasaran Monev. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis terkait efektivitas pelaksanaan monitoring dan evaluasi melalui aplikasi ABK pada jabatan pengelola pengaduan publik di Diskominfo. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kemudian hasil tersebut dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini berfokus pada empat indikator efektivitas oleh Subagyo yaitu ketepatan sasaran, sosialisasi program, pencapaian tujuan, dan pemantauan program. Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan monev belum efektif dan maksimal karena dari empat indikator, hanya indikator ketepatan sasaran yang telah terlaksana dengan maksimal. Indikator pencapaian tujuan belum terpenuhi karena terdapat tujuan yang belum terlaksana, kemudian indikator sosialisasi program belum dilaksanakan dengan maksimal, Adapun pemantauan program belum dilaksanakan. Oleh karena itu, saran penulis Bagian Organisasi perlu meningkatkan sosialisasi dan komunikasi terhadap Diskominfo, kemudian memastikan bahwa semua tujuan telah tercapai serta melakukan pengawasan setelah kegiatan berakhir.

Kata Kunci: Efektivitas, Monev, Beban Kerja, Diskominfo

Abstract

Workload analysis is the obligation of every agency, both central and regional. In monitoring workload analysis with work in the field, monitoring and evaluation activities are needed. Monitoring and evaluation are carried out in different ways. The city of Surabaya in carrying out ABK monitoring and evaluation uses the ABK application which is carried out by the Organization Section and the targets are regional officials throughout the city of Surabaya. Diskominfo is one of the regional institutions

targeted by Monev. Therefore, this research aims to describe and analyze the effectiveness of monitoring and evaluation implementation through the ABK application in the position of managing public complaints at Diskominfo. This research uses a descriptive method with a qualitative approach. Data collection techniques through interviews, observation and documentation. Then the results are analyzed through the stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. This research focuses on four indicators of effectiveness by Subagyo, namely target accuracy, program socialization, goal achievement, and program monitoring. The research results show that the implementation of monitoring and evaluation has not been effective and optimal because of the four indicators, only the target accuracy indicator has been implemented optimally. Indicators of goal achievement have not been met because there are goals that have not been implemented, then indicators of program socialization have not been implemented optimally, and program monitoring has not been implemented. Therefore, the author's suggestion is that the Organizational Section needs to increase socialization and communication with Diskominfo, then ensure that all objectives have been achieved and carry out supervision after the activity ends.

Keywords: Effectiveness, Monev, Workload, Diskominfo

Pendahuluan

Aparatur Sipil Negara memiliki peran penting pada proses pelaksanaan institusi pemerintahan. Sebagai seorang ASN dalam menduduki jabatan perlu untuk memperhatikan Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja pada jabatan tersebut sehingga dalam pelaksanaan tugasnya sesuai dengan kapasitas yang telah diatur. Berdasarkan Peraturan Menteri PAN RB Nomor 1 tahun 2020 tentang Pedoman Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja yang menjelaskan bahwa analisis beban kerja merupakan teknik manajemen yang dilakukan secara sistematis untuk memperoleh informasi mengenai tingkat efektivitas dan efisiensi kerja organisasi berdasarkan volume kerja.

Survei PPM Manajemen menemukan bahwa 80% karyawan mengalami stres kerja, dari tingkat sedang hingga berat pada tahun 2020 di Indonesia (Kompas, 2020). Stres seringkali terjadi karena ketidakseimbangan antara beban kerja dan jumlah pegawai. Adapun kasus terkait permasalahan tersebut di dunia Pendidikan, yaitu adanya perbedaan beban kerja antara satu satuan kerja dengan satuan kerja lainnya sehingga beban kerjanya menjadi berlebih atau bahkan kekurangan beban kerja (Hafidz et al., 2023) Beban kerja harus sesuai tanggung jawab serta mengurangi kemungkinan kesalahan, pemborosan, dan saling melempar tanggung jawab jika terjadi kesalahan di masa mendatang. Pentingnya proses pelaksanaan Analisis Beban Kerja menandakan bahwa setiap daerah dapat meminimalisir kesalahan-kesalahan pada pelaksanaan tugas yang diemban setiap jabatan.

Pemerintah kota Surabaya melakukan kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap beban kerja tiap jabatan pada masing-masing perangkat daerah. Berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 67 tahun 2021, tanggung jawab dalam kegiatan analisis beban kerja dibebankan pada Sub Bagian Kelembagaan dan Analisis Jabatan, Bagian Organisasi. Hal ini disebutkan pada pasal 23 berisi Bagian Organisasi mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah di bidang kelembagaan dan analisis jabatan, pelayanan publik dan tata laksana, perencanaan, pelaporan kinerja dan reformasi birokrasi serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Asisten Administrasi Umum sesuai dengan tugas dan

fungsinya. Monitoring dan evaluasi analisis beban kerja pada setiap perangkat daerah kota Surabaya dulunya dilakukan secara langsung melalui pihak ketiga yaitu mengerahkan konsultan yang nantinya akan pergi ke masing-masing perangkat daerah. Namun, Sistem monitoring dan evaluasi pada Bagian Organisasi kini telah beralih pada sistem digital menjadi sebuah aplikasi. Aplikasi Analisis Beban Kerja 2023 merupakan aplikasi berbasis website dan hanya dapat diakses oleh Bagian Organisasi dan Perangkat Daerah yang memiliki *username* dan *password*.

Pada pelaksanaan monev melalui aplikasi ABK 2023, Bagian Organisasi melibatkan mahasiswa sebagai sarana dalam praktek perkuliahan. Mahasiswa tersebut ditempatkan sebagai pemonev sehingga setiap bulan mahasiswa akan memantau jalannya pengisian ABK pada aplikasi ABK 2023. Meskipun demikian, mahasiswa tidak terlepas dari pengawasan dari pegawai sebagai penanggung jawab.

Gambar 1.

Hasil Monev Pengelola Pengaduan Publik

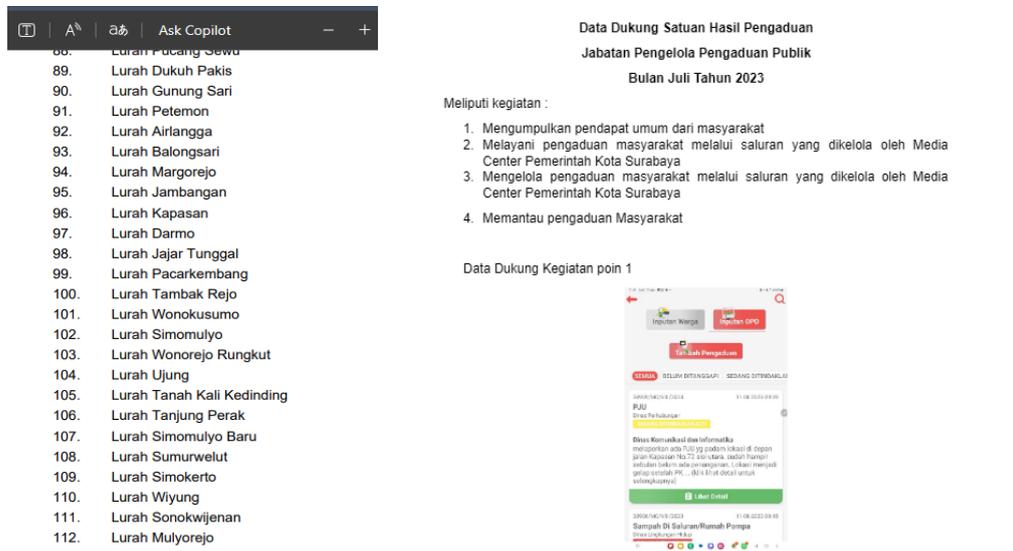
Uraian Tugas Staf	ABK Ideal	ABK Berlebih	Nama Staf	Monev Juni	Catatan Monev Juni	Monev Juli	Catatan Monev Juli	Monev Agustus	Catatan Monev Agustus	Monev September	Catatan Monev September	Monev Oktober	Catatan Monev Oktober
[1.1] Melakukan koordinasi dengan PD terkait tindak lanjut pengaduan	0,62	0,45	Pengelola Pengaduan Publik	65		65	Bagian mana pada data dukung yang menunjukkan angka 65? sedangkan data dukung menunjukkan ada 112 PD. Mohon sesuaikan	65	Bagian mana pada data dukung yang menunjukkan capaian 65?	217	Mohon sinkronisasikan data capaian dengan data dukung	217	Mohon sinkronisasikan data capaian dengan data dukung
[2.1] Mengumpulkan pendapat umum dari masyarakat	1,15	0,84	Pengelola Pengaduan Publik	20		20	-Mohon dihitung berapa jumlah pengaduan dalam sebulan? setelah itu sertakan jumlah tersebut pada data capaian - Data dukung kurang jelas, dapat di rekap jadi 1 kedalam excel	20	-Mohon dihitung berapa jumlah pengaduan dalam sebulan? setelah itu sertakan jumlah tersebut pada data capaian - Data dukung kurang jelas, dapat di rekap jadi 1 kedalam excel	20	Mohon sinkronisasikan data capaian dengan data dukung	20	Mohon sinkronisasikan data capaian dengan data dukung

Sumber: Tangkapan Layar pada 10 Februari 2024

Selama pelaksanaan monev berlangsung selama empat bulan, pengisian data dukung yang dilakukan oleh Diskominfo telah mengalami perbaikan setiap bulan. Namun tidak dengan salah satu jabatan di Bidang Informasi dan Komunikasi Publik serta Statistik (IKPS) yang secara konsisten melakukan kesalahan dalam melampirkan data dukung yang seharusnya disesuaikan dengan uraian tugasnya yaitu jabatan Pengelola Pengaduan Publik.

Gambar 2.

Tampilan Komentar Monev Pengelola Pengaduan Publik



Sumber: Tangkapan Layar pada 10 Februari 2024

Data capaian yang dituliskan oleh jabatan Pengelola Pengaduan Publik pada uraian tugas 1.1 adalah 65 sedangkan pada Gambar 2 data dukung menunjukkan sejumlah 112. Serupa dengan uraian tugas 1.2 yang memiliki permasalahan yang sama. Apabila dibandingkan, jabatan yang lain senantiasa melakukan kesalahan pengisian data dukung di bulan Juli-Agustus, kemudian akan melakukan perbaikan di bulan September dan seterusnya. Bagian Organisasi telah memberikan catatan monev setiap bulannya, namun belum ada tindak lanjut dari pihak bidang tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti ingin melakukan penelitian lebih lanjut tentang “Efektivitas Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi melalui Aplikasi ABK 2023 pada Jabatan Pengelola Pengaduan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya”

Metode

Jenis penelitian yang adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa tentang perilaku dan kata kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang diamati. Oleh karena itu, data yang dikumpulkan adalah gambar dan kata-kata (bukan angka-angka) (Trisliatanto & Dimas, 2020). Dalam penelitian, penting untuk membatasi masalah studi dan penelitian, tanpa adanya fokus penelitian, maka peneliti akan terjebak pada melimpahnya volume data yang diperoleh (Moleong, 2011). Karena itu, fokus penelitian memiliki peran yang sangat penting dalam memandu dan mengarahkan jalannya penelitian. Fokus penelitian yang digunakan pada penelitian menggunakan teori yang dikemukakan oleh Subagyo (2000) yang memiliki 4 indikator diantaranya:

1. Ketepatan Sasaran
2. Sosialisasi Program

3. Pencapaian Tujuan
4. Pemantauan Program

Dalam proses pengumpulan data, penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pengumpulan data diperoleh melalui *Purposive Sampling*, dimana teknik tersebut adalah memilih orang atau kalangan tertentu untuk dijadikan informan karena memiliki pengetahuan yang dibutuhkan dalam penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini diantaranya:

1. Ibu Esty Nayadiah, ST, M.Si, M.Sc sebagai Penanggung Jawab Monev ABK seluruh perangkat daerah.
2. Ibu Reny Elvira Septyandini, S.T sebagai penanggung jawab Monev ABK Diskominfo di Bagian Organisasi
3. Bapak Kukuh Indrayana S.Kom sebagai koordinator ABK di seluruh bidang di Diskominfo
4. Ibu Maorisha Virginia, A. Md. Kom sebagai koordinator pengisian ABK di Bidang Informasi dan Komunikasi Publik serta Statistik di Diskominfo
5. Isnaini Fitria Effendy sebagai mahasiswa magang yang menjadi pengisi Monev ABK di Bagian Organisasi

Setelah data terkumpul, penelitian akan diolah menggunakan teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman (1984) yaitu dengan menggunakan analisis interaktif yang terdiri dari tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan artinya semakin besar kontribusi output atau hasil terhadap pencapaian tujuan maka semakin efektif program tersebut. Pelaksanaan program adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok yang didukung dengan kebijaksanaan, prosedur, serta sumber daya untuk mencapai suatu hasil berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas pelaksanaan program dalam hal ini mencakup bagaimana keberhasilan program dalam pelaksanaannya.

Program Monitoring dan Evaluasi melalui Aplikasi ABK 2023 merupakan program yang mengalami transformasi digital sehingga pelaksanaannya dapat dilakukan di kantor/tempat masing-masing tidak seperti sebelumnya. Efektivitas pelaksanaan Monev melalui Aplikasi ABK 2023 dapat diukur berdasarkan empat indikator yang dikemukakan oleh Subagyo yang diantaranya yaitu Ketepatan Sasaran, Sosialisasi Program, Pencapaian Tujuan, Pemantauan Program. Berikut hasil yang diperoleh berdasarkan keempat indikator tersebut diantaranya:

- a. Ketepatan Sasaran

Sasaran program yaitu target atau sasaran yang dijadikan peserta dari pelaksanaan Monev dengan tujuan supaya pelaksanaan Monev ini menjadi program yang dapat membantu Diskominfo dalam urusan kepegawaian. Berdasarkan analisis ketepatan sasaran pelaksanaan Monev, ditemukan bahwa Bagian Organisasi telah melaksanakan Monev terhadap Diskominfo disemua jabatan termasuk pada jabatan Pengelola Pengaduan Publik. Dari hasil monev seluruh uraian tugas pada jabatan tersebut ditemukan bahwa banyak data dukung terlampir yang tidak sesuai, salah satu penyebabnya adalah

perbedaan pemahaman dan untuk membaca data dukung antara pemonev dan pengisi ABK.

PD (Perangkat Daerah)	Ditunda	Sedang ditindaklanjuti	Selesai	Total	Respon Tanggapan	Tindak Lanjut	Penyelesaian Pengaduan
Dinas Kebudayaan, Kependudukan dan Olah Raga serta Pariwisata	-	1	8	9	0,22	1,56	1,67
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1	-	78	79	0,04	0,47	0,51
Dinas Kesehatan	2	1	30	33	0,30	1,30	1,88
Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian	-	-	2	2	0	9	1,5
Dinas Komunikasi dan Informatika	-	-	12	12	0,25	1,42	2,17
Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan	-	-	11	11	0,36	4,91	5,64
Dinas Lingkungan Hidup	3	31	73	107	2,35	5	4,06
Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	2	-	11	13	0	1,31	1,38
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	-	7	7	0,71	1,71	2
Dinas Pendidikan	4	5	15	24	2	1,21	1,67
Dinas Perhubungan	2	8	120	130	0,72	2,98	3,15
Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja	2	-	5	7	1	2	2
Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman serta Pertanahan	-	1	18	19	0,63	1,53	1,74
Dinas Sosial	-	-	35	35	0,94	2,09	2,49
Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga	1	10	113	124	0,22	2,17	2,19
Badan Kepegawatan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	2	-	4	6	0,83	0,5	0,67
Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	-	-	1	1	3	3	4
Badan Penanggulangan Bencana Daerah	-	-	3	3	0	0,33	0,33
Badan Pendapatan Daerah	-	1	7	8	0	2	2,125
Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	-	2	5	7	0,86	3,14	3,43
Satuan Polisi Pamong Praja	-	16	10	26	1,19	2,58	2,12
Bagian Hukum dan Kerjasama	-	3	3	3	4	5	5,33
Bagian Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat	-	-	6	6	1,33	2,5	2,83
Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam	-	-	72	72	0,01	1,29	1,32

Rincian Tugas Staf	
Hasil Kerja :	Pendapat Masyarakat
Satuan Hasil :	Pengaduan
Target :	20
Frekuensi / Shift :	287

20	12
	Mohon sinkronisasikan data capaian dengan data dukung
	
Mahasiswa menilai angka 12 melalui Total di baris Diskominfo	Koordinator menuliskan angka 20 melihat dari target uraian tugas

Gambar 3. Perbedaan Pemahaman membaca data dukung

Sumber: Tangkapan Layar pada 18 Juni 2024

Perbedaan cara membaca ini timbul karena kurangnya komunikasi antara jabatan Pengelola Pengaduan Publik di Diskominfo dengan Bagor. Dalam kegiatan monitoring dan evaluasi, komunikasi antara dua belah pihak sangat diperlukan karena pada aplikasi ABK 2023 komunikasi tidak dapat dilakukan karena merupakan komunikasi satu arah.

Indikator ketepatan sasaran pada pelaksanaan Monev pada nyatanya telah dilaksanakan secara maksimal, dimana pelaksanaan Monev telah menunjukkan bahwa kurangnya komunikasi antara Bagian Organisasi dengan Diskominfo tepatnya pada jabatan Pengelola Pengaduan Publik sehingga terjadi perbedaan pemahaman cara membaca data dukung.

b. Sosialisasi Program

Sosialisasi program merupakan hal dasar yang menentukan keberhasilan program. Berdasarkan analisis sosialisasi program pelaksanaan Monev pada sub indikator sumber informasi, ditemukan bahwa sosialisasi awal yang dilakukan oleh Bagian Organisasi pada perangkat daerah termasuk Diskominfo telah dilaksanakan pada tahun 2019 melalui *zoom meeting*. Banyak cara untuk melakukan sosialisasi suatu program. Dijaman serba digital sekarang banyak yang melakukan sosialisasi, promosi, ataupun iklan didukung dengan bantuan internet. Salah satu alasan mengapa pelaksanaan sosialisasi dilaksanakan secara daring adalah pada tahun 2019 merupakan tahun awal mula pandemi covid-19, sehingga pada tahun tersebut telah dibatasi untuk berinteraksi secara langsung. Selain daripada itu, sosialisasi secara daring juga dapat mempersingkat waktu dan biaya, sehingga isi yang

disampaikan pada sosialisasi dapat langsung tersampaikan tanpa perlu menghabiskan waktu yang panjang. Adapun sosialisasi yang dilakukan oleh Bagian Organisasi kepada mahasiswa magang, ditemukan bahwa sosialisasi awal dilakukan pada Agustus 2023 dilakukan secara langsung. Pada sosialisasi awal tersebut, mahasiswa langsung diperkenalkan dengan proyek yang ditawarkan yaitu Monev. Pada pertemuan itu juga tim langsung terbagi dan langsung dipersilahkan untuk mengerjakan Monev. Namun mahasiswa merasa bahwa sosialisasi kurang jelas karena mahasiswa merasa Bagian Organisasi menganggap bahwa mahasiswa magang saat ini sama dengan mahasiswa magang sebelumnya, sehingga informasi yang disampaikan sangat singkat dan kurang jelas.

Berdasarkan analisis sosialisasi program pelaksanaan Monev pada sub indikator pengetahuan Diskominfo, ditemukan bahwa adanya ketidakpahaman dari jabatan Pengelola Pengaduan Publik di Diskominfo mengenai Monev. Diskominfo berinisiatif untuk meminta rapat dengan Bagian Organisasi, namun jabatan tersebut merasa bahwa mereka mendapat respon yang kurang baik, sehingga kurang puas dengan rapat tersebut. Pada tahap sosialisasi harusnya menjadi tahap interaksi dua arah, pada masalah ini jabatan Pengelola Pengaduan Publik kurang mendiskusikan terkait kejelasan Bagor dalam menyampaikan informasi, sehingga timbul kesalahpahaman. Kemudian setelah dikonfirmasi ke Bagian Organisasi, mereka menyebutkan bahwasanya ketidakpuasan dialami oleh kedua belah pihak dimana Bagor juga tidak puas dengan hasil monev jabatan tersebut yang seringkali mengalami kesalahan.

Berdasarkan hasil penelitian maka Sosialisasi belum dikatakan efektif dan maksimal karena jabatan Pengelola Pengaduan Publik dari Diskominfo serta Mahasiswa magang yang menjadi pemonev merasa bahwa penyampaian informasi melalui sosialisasi ini kurang jelas sehingga menimbulkan kesalahpahaman yang berpengaruh pada hasil Monev.

c. Pencapaian Tujuan

Efektivitas program ditentukan sebagian besar oleh tujuan, yang berarti apakah tujuan yang direncanakan telah terpenuhi dalam pelaksanaannya. Berdasarkan analisis tujuan program dari pelaksanaan Monev melalui Aplikasi ABK 2023, ditemukan bahwa terdapat tiga tujuan yang telah ditetapkan oleh Bagian Organisasi, diantaranya:

1. Mengetahui tingkat validitas isian ABK Perangkat Daerah.

Pada tujuan ini, Bagian Organisasi terbilang belum bisa memenuhi tujuan karena diketahui bahwa tingkat validitas isian ABK perangkat daerah diperoleh dari penilaian yang subjektif. Hal ini dibuktikan dengan perbedaan cara penilaian antara pemonev pegawai dengan pemonev mahasiswa. Pemonev pegawai melakukan penilaian data dukung cenderung untuk memberikan toleransi apabila terdapat kesalahan seperti buramnya data dukung, dokumentasi yang tidak disertakan, dan lain sebagainya. Sedangkan pemonev mahasiswa melakukan penilaian sesuai dengan arahan yang pernah diajarkan ketika pertama kali melakukan monev, seperti contoh apabila data dukung tidak terbaca maka langsung tidak valid, apabila tidak menyertakan dokumentasi langsung tidak valid. Penilaian subjektif ini akan sangat

berpengaruh pada perangkat daerah khususnya pada jabatan Pengelola Pengaduan Publik di Diskominfo sehingga timbul pertanyaan data dukung yang seperti apa seharusnya yang dilampirkan. Pelaksanaan Monev ABK ini termasuk pada penilaian kinerja sehingga penilaiannya harus objektif dan disesuaikan dengan fakta dan bukti. Aplikasi ABK telah dilengkapi wadah untuk melampirkan data dukung sebagai bukti bahwa telah melaksanakan tugas, namun apabila penilaiannya masih dilandaskan pada persepsi, maka penilaian tersebut belum bisa menjadi tolok ukur validitas isian ABK.

2. Memperoleh gambaran mengenai kondisi riil kebutuhan pegawai pada masing-masing perangkat daerah sebagai bahan kajian perumusan formasi dan jumlah kebutuhan pegawai. Pada tujuan ini, Bagian Organisasi telah mencapai tujuan, dimana hasil Monev setiap bulan menggambarkan kondisi riil pegawai pada Diskominfo.

Tabel 1.

Pemenuhan Pegawai Diskominfo

Nama Jabatan 2023	ABK Aplikasi	Eksisting			Total Eksisting	+/-
		PNS	PPPK	NON ASN		
Pengadministrasi Pengaduan Publik	3	0	0	3	3	0
Pengelola Media Cetak	1	0	0	1	1	0
Pengelola Pengaduan Publik	4	0	0	1	1	-3

Sumber: Data Diskominfo

Berdasarkan data eksisting pegawai yang diperoleh dari Diskominfo, disimpulkan bahwa pada jabatan Pengelola Pengaduan Publik membutuhkan sebanyak tiga pegawai apabila mengikuti perhitungan ABK. Dari kekurangan pegawai tersebut menyebabkan isian ABK pada Aplikasi ABK 2023 mengalami kesalahan berulang kali pada. Sehingga tujuan monev ini telah terpenuhi karena hasil Monev setiap bulan benar-benar menggambarkan kondisi riil pegawai.

3. Sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan SKP dan *e-performance*. Pada tujuan ini, Bagian Organisasi telah melaksanakan tujuan, dimana hasil Monev digunakan sebagai bahan pertimbangan penyusunan SKP dan *e-performance*. Namun, pengerjaannya masih ditengah perjalanan. Bahan untuk penyusunan SKP ini juga tidak mentah-mentah diperoleh dari hasil ABK pada aplikasi ABK 2023, namun melalui proses penarikan pada IKI terlebih dahulu, kemudian setelah

melalui IKI akan ditarik ke SKP.

Berdasarkan Indikator pencapaian tujuan program dengan tujuan yang telah ditetapkan Bagian Organisasi, pada kenyataan lapangan belum sepenuhnya tercapai secara maksimal. Dari ketiga tujuan, terdapat satu tujuan yang belum tercapai yaitu terkait tingkat validitas isian ABK yang belum bisa diukur apabila penilaiannya dilakukan secara subjektif.

d. Pemantauan Program

Pemantauan merupakan pengawasan yang dilaksanakan supaya dapat mengidentifikasi pelaksanaan program dengan rencana yang telah ditetapkan, sehingga apabila ditemukan kekurangannya akan segera direkomendasikan solusi dari permasalahan tersebut.

Berdasarkan analisis pemantauan program pelaksanaan Monev pada sub indikator intensitas pengawasan, ditemukan bahwa tidak ada pengawasan yang dilakukan oleh Bagian Organisasi kepada Diskominfo setelah Monev berakhir. Komunikasi antara Bagian Organisasi dengan jabatan Pengelola Pengaduan Publik terkait Monev telah selesai, tidak ada keberlanjutan dari Monev 2023. Hasil ABK dari Monev 2023 telah digunakan untuk melakukan perencanaan ABK dan penyusunan SKP ditahun berikutnya. Bagian Organisasi hanya menyediakan tempat untuk memberikan kritik dan saran melalui Survey Kepuasan Masyarakat yang merupakan survey satu pintu pemerintah kota Surabaya.

Berdasarkan analisis pemantauan program pelaksanaan Monev pada sub indikator keberlanjutan program, ditemukan bahwa terdapat permasalahan yang dihadapi mahasiswa serta jabatan Pengelola Pengaduan Publik. Masalah yang menahan mahasiswa dalam pengerjaan Monev yaitu adanya *maintenance* aplikasi karena mengalami peretasan selama dua bulan, sehingga mahasiswa tidak dapat melakukan Monev dan Diskominfo tidak dapat mengisi ABK. Terjadinya peretasan pada umumnya dilandasi karena berbagai motif diantaranya menguji kemampuan, untuk memenuhi kepentingan pribadi, ataupun motif lainnya. Namun motif tersebut tidak dapat terlacak karena pada bulan tersebut banyak aplikasi pemerintah yang mengalami peretasan. Kemudian terkait dengan permasalahan yang dihadapi oleh Diskominfo terletak pada motivasi untuk melakukan pengisian ABK, jabatan Pengelola Pengaduan Publik tidak memiliki motivasi karena merasa tidak ada pengaruh yang terlihat. Permasalahan mengenai motivasi ini hanya bisa diselesaikan oleh pribadi masing-masing, beberapa alasan mengapa motivasi kerja bisa menurun seperti adanya rasa tidak puas dengan penghasilan, lingkungan kerja yang tidak nyaman, beban kerja yang berlebihan, rutinitas. Pada kasus ini, menurunnya motivasi kerja dikarenakan beban kerja yang berlebihan, pegawai Pengelola Pengaduan Publik merasa bahwa adanya Monev hanya menambah pekerjaan namun tidak ada hasil yang terlihat dari pengerjaannya. Meskipun demikian, motivasi kerja tidak boleh sampai mengganggu keprofesionalitasan seorang ASN, sehingga pengisian ABK harus tetap dikerjakan.

Penutup

Efektivitas Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi melalui Aplikasi ABK 2023 pada Jabatan Pengelola Pengaduan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya Pada indikator ketepatan sasaran program pada nyatanya telah dilaksanakan secara maksimal dan termasuk cukup efektif, karena pelaksanaan Monev telah menunjukkan bahwa kurangnya komunikasi antara Bagian Organisasi dengan Diskominfo tepatnya di jabatan Pengelola Pengaduan Publik sehingga terjadi perbedaan pemahaman cara membaca data dukung. Adapun efektivitas sosialisasi program pelaksanaan Monev Sosialisasi belum dikatakan efektif dan maksimal karena jabatan Pengelola Pengaduan Publik dari Diskominfo serta Mahasiswa magang yang menjadi pemonev merasa bahwa penyampaian informasi melalui sosialisasi ini kurang jelas sehingga menimbulkan kesalahpahaman yang berpengaruh pada hasil Monev.

Kemudian mengenai efektivitas pencapaian tujuan pelaksanaan Monev pada kenyataan lapangan belum sepenuhnya tercapai secara maksimal. Dari ketiga tujuan, terdapat satu tujuan yang belum tercapai yaitu terkait tingkat validitas isian ABK yang belum bisa diukur apabila penilaiannya dilakukan secara subjektif. Sedangkan pada tujuan yang lain terkait Monev dapat menggambarkan kondisi riil pegawai telah tercapai karena benar adanya ketika hasil monev tiap bulan mengalami kesalahan yang konsisten ternyata ditemukan bahwa pada jabatan tersebut kekurangan pegawai. Kemudian pada tujuan terkait Monev dapat menjadi pertimbangan SKP dan *e-performance* sedang dalam pengimplementasian tujuan, karena sampai pada saat ini SKP masih pada proses penyusunan. Pada indikator pemantauan program belum sepenuhnya dilaksanakan karena belum adanya pengawasan yang dilakukan setelah pelaksanaan Monev selesai. Meskipun demikian, terdapat permasalahan yang telah diselesaikan yaitu terkait peretasan aplikasi yang telah diselesaikan meskipun membutuhkan banyak waktu karena harus bergantian dengan instansi lainnya.

Berdasarkan uraian dari penelitian diatas terkait dengan efektifitas pelaksanaan Monev melalui aplikasi ABK 2023 secara keseluruhan belum efektif dalam pelaksanaannya. Sesuai dengan indikator efektivitas menurut Subagyo (2000) dalam tiga indikator yaitu pencapaian tujuan. Sosialisasi program, dan pemantauan program belum dilaksanakan secara maksimal. Namun pada indikator ketepatan sasaran telah tercapai dengan baik. Adapun rekomendasi peneliti untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan monev yaitu Pentingnya memberikan waktu yang paten pada petunjuk teknis supaya tidak terjadi keterlambatan dalam melakukan pengisian ABK maupun dalam Monev. Kemudian perlu adanya *reward* dan *punishment* pada perangkat daerah, supaya pegawai memiliki motivasi dalam melakukan pengisian ABK. Sosialisasi dan komunikasi juga perlu ditingkatkan kepada Diskominfo atau perangkat daerah perlu dimaksimalkan supaya meminimalisir adanya perbedaan pendapat dan perangkat daerah perlu mengetahui keluaran dari pelaksanaan Monev. Namun meskipun demikian, rekomendasi tidak akan terlaksana apabila hanya untuk satu pihak, sehingga perlunya meningkatkan komunikasi dan aktif dalam melakukan pengisian ABK oleh jabatan Pengelola Pengaduan Publik di Diskominfo, supaya pelaksanaan Monev ini dapat berjalan dengan baik yang nantinya akan berdampak pada hasil ABK Diskominfo sendiri.

Referensi

- Hafidz, A., Martadi, Warju, Rosdiana, W., & Gamaputra, G. (2023). Analysis and Identification of Human Resource Needs in the University Vocational Program. *IJCAH*, 1180–1188. https://doi.org/10.2991/978-2-38476-008-4_126
- Kompas. (2020). *Survei PMM Manajemen: 80 Persen Pekerja Mengalami Gejala Stres Karena Khawatir Kesehatan*. <https://money.kompas.com/read/2020/06/05/133207026/survei-ppm-%0Amanajemen-80-persenpekerja-mengalami-gejala-stres-karena-khawatir>.
- Moleong, L. J. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Trisliatanto, A., & Dimas. (2020). *Meodologi Penelitian (Panduan Lengkap Penelitian dengan Mudah)*. Penerbit Andi.
- Peraturan Menteri PAN RB Nomor 1 tahun 2020 tentang Pedoman Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 67 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota Surabaya.