



## EVALUASI APLIKASI ARAHKAN (AYO REALISASIKAN ADMINISTRASI HARMONIS PERIKANAN) DI UPT PELAYANAN USAHA PERIKANAN KECAMATAN KUNDUR

Asrul Muhayat<sup>1</sup>, Novi Winarti<sup>2\*</sup>, Ardi Putra<sup>3</sup>.

Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji

\*email Koresponden: [asrulumhayat20@gmail.com](mailto:asrulumhayat20@gmail.com)

DOI:

Article info:

Submitted: 26/01/24

Accepted: 26/01/24

Published: 26/01/24

### Abstrak

Pemerintah Kabupaten Karimun meningkatkan pelayanan usaha perikanan melalui Dinas Perikanan menciptakan inovasi pelayanan berbasis online berupa Aplikasi ARAHKAN (Ayo Realisasikan Harmonis Perikanan) dalam mewujudkan pelayanan administrasi perikanan yang cepat, murah, efisien, dan transparan. Penelitian ini membahas hal-hal yang berkaitan tentang penyelenggaraan pelayanan usaha perikanan dengan menggunakan teknologi dan kendala dalam pelayanan aplikasi. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan usaha perikanan berbasis aplikasi di UPT Pelayanan Usaha Perikanan Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan informan terdiri dari elemen Dinas Perikanan, UPT, dan masyarakat serta menggunakan teknik dan alat pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian secara keseluruhan Aplikasi ini sudah dikatakan memenuhi harapan berdasarkan 4 indikator sebagai berikut: a) input: SDM, Finansial, Sarana dan prasarana yang sudah memadai. b). Process: prosedur yang mudah, waktu dan biaya lebih efisien. c). Output: tingkat pelayanan meningkat seperti Kube, rekom BBM, manfaat yang diterima pelaku usaha perikanan meningkat. d). Outcome: pelayanan usaha perikanan lebih efektif dan efisien. Akan tetapi segi proses pelaksanaan belum dapat dikatakan memenuhi harapan karena masih adanya hambatan atau kendala seperti kendala jaringan, masyarakat belum mandiri teknologi.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Evaluasi Kebijakan, Layanan Elektronik

### Abstract

The Karimun Regency Government is improving fisheries business services through the Fisheries Service creating an online-based service innovation in the form of the ARAHKAN (Let's Realize Harmonious Fisheries) Application in realizing fisheries administration services that are fast, cheap, efficient and transparent. This research discusses matters related to the implementation of fisheries business services using technology and obstacles in application services. The aim of this research is to find out how application-based fisheries business services are at the Fisheries Business Services UPT, Kundur District, Karimun Regency. The method used in this research is a qualitative descriptive method with informants consisting of elements from the Fisheries Service, UPT and the community and using data collection techniques and tools in the form of observation, interviews and documentation. The overall research results of this application have been said to meet expectations based on the following 4 indicators: a) input: human resources, finances, adequate facilities and infrastructure. b). Process: easy procedure, more time and cost efficient. c). Output: service levels increase, such as Kube, fuel recommendations, benefits received by fisheries business actors increase. d). Outcome: fisheries business services are more effective and efficient. However, in terms of the



implementation process it cannot be said to have met expectations because there are still obstacles or obstacles such as network problems, the community is not yet technologically independent.

**Keywords :** Services, Policy Evaluation, Electronic Services

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan saat ini ditandai dengan penggunaan teknologi informasi, dapat digunakan untuk mengatasi kekurangan dalam sistem pelayanan publik saat ini, untuk mewujudkan *good goverance* pelibatan masyarakat menjadi perhatian bagi pemerintahan dalam mencapai pembangunan yang optimal. Pada prinsipnya adanya pemerintahan yang demokratis di era saat ini menjadi sesuatu yang perlu diperhatikan (Latif & Usman, 2023).

Organisasi pemerintah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, termasuk *e-government*. Sektor kelautan dan perikanan dapat memperoleh manfaat dari penggunaan *e-government* untuk memberikan informasi dan layanan kepada masyarakat umum dengan cara yang lebih mudah diakses, salah satunya membahas penyediaan layanan berbasis digital. Menurut Forman dalam (Nugraha, 2018) menjelaskan *e-government* adalah proses transformasi operasi pemerintah melalui penggunaan teknologi digital untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan pemberian layanan.

Indrajit dalam (Heriyanto, 2022) menjelaskan ada tiga kategori layanan *e-government* yang dapat digunakan oleh lembaga publik, antara lain: layanan teknologi informasi, layanan komunikasi interaktif (pemetaan jalan dua arah) serta produk atau layanan yang terutama digunakan untuk transaksi. Secara konsep *e-government* dikenal dengan melibatkan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan hubungan pemangku kepentingan yang ada antara pemerintah dan berbagai pemangku kepentingan, termasuk publik, sektor swasta, dan pemerintah lainnya.

Menurut Mahayoni menjelaskan Terdapat beberapa tahapan dalam penerapan *e-government* antara lain pertama, kehadiran (*web presence*), kedua, interaksi, ketiga. transaksi. keempat, transformasi (Septiani et al., 2022). Bentuk dukungan dalam pelayanan berbasis digital disejalankan dengan misi pemerintahan, Dinas Perikanan Kabupaten Karimun memberi bukti nyata dengan menciptakan dan menerbitkan pelayanan sistem aplikasi berbasis digital yang dinamakan ARAHKAN dalam mewujudkan pelayanan administrasi perikanan yang cepat, murah, efisien, dan transparan. yang dapat diakses berbasis web dan android pada laman link <https://www.diskan-arahkan.id/> dan alamat playstore DISKAN-ARAHKAN. Pelaksanaan aplikasi ARAHKAN dengan dilandaskan peraturan yang ditetapkan pada Keputusan Kepala Dinas Perikanan Kabupaten Karimun Nomor 11 Tahun 2020 tentang Pembentukan Unit Pelayanan Administrasi Berbasis Digital.

Pembentukan pelayanan tersebut melihat pelayanan selama ini pelayanan administrasi perikanan terhadap pelaku usaha perikanan yang tinggal di pesisir pada data tahun 2020 tercatat jumlah masyarakat yang tinggal di pesisir dan pulau-pulau mencapai 12.465 orang yang dilayani dengan tatap muka dan dilakukan di UPT dan Dinas Perikanan Kabupaten Karimun melalui loket pelayanan. Serta dalam menghadapi situasi serta mewujudkan tata kelola pemerintahan di bidang perikanan yang optimal pada masa pandemi diperlukan aplikasi pelayanan yang cepat, tepat, efisien, transparan, akuntabel, tanpa bersentuhan langsung. Maka diperlukan instrumen pelayanan berbasis digital yakni melalui aplikasi ARAHKAN.

Diterbitkannya aplikasi ARAHKAN ini tentunya memiliki aspek kebermanfaatannya bagi sasaran program tersebut kepada masyarakat dan nelayan kecil di wilayah Kabupaten Karimun



yaitu mampu mewujudkan tata kelola yang baik karena adanya efisiensi, efektifitas, transparansi serta percepatan pelayanan administrasi perikanan. Seperti yang diungkapkan oleh Bupati Karimun Aunur Rafiq menyatakan bahwa keunggulan aplikasi ARAHKAN yang dibuat oleh Dinas Perikanan Kabupaten Karimun yaitu memberikan kemudahan pelayanan untuk masyarakat yang memerlukan pendaftaran Kelompok Usaha Bersama (Kube), lalu untuk layanan para nelayan dalam mengurus surat kapal, dan memudahkan nelayan dalam mendapatkan rekomendasi untuk pengambilan BBM, serta apa yang menjadi keluhan nelayan bisa langsung ditanggapi (Radioazam.id).

Pelaksanaan pelayanan aplikasi ARAHKAN di Dinas Perikanan Kabupaten Karimun telah memberikan 3470 layanan kepada para nelayan untuk keperluan BBM, dan sudah memberi kebermanfaatannya dalam hal pembuatan Kelompok Usaha Bersama (KUBE) sebanyak 260 layanan pada tahun 2022 setelah aplikasi ARAHKAN diluncurkan pada tahun 2020 (Radioazam.id).

Namun, berdasarkan fenomena yang terjadi di UPT Pelayanan Usaha Perikanan Kecamatan Kunder pada instrumen pelayanan berbasis digital masih adanya masyarakat yang belum mampu beradaptasi dengan instrumen aplikasi tersebut karena beberapa faktor seperti kemampuan menggunakan teknologi yang rendah, perangkat yang tidak mumpuni, pengetahuan yang rendah. Serta masih terjadinya validasi data yang tidak valid mengenai berkas-berkas permohonan/perizinan usaha perikanan yang karena masyarakat berusaha mengakses mandiri mengakibatkan masyarakat berulang kali pergi ke UPT dalam proses pemenuhan pelayanan usaha perikanan.

Aplikasi ARAHKAN yang dalam penyelenggaraannya berjalan sejak tahun 2020. Namun, dalam penerapan format aplikasi terdapat perbedaan yang tidak sesuai dalam wawancara Kepala Dinas Perikanan Kabupaten Karimun yang mengemukakan bahwa Dinas Perikanan merancang sebuah pelayanan secara online melalui Aplikasi ARAHKAN (HaluanKepri.id). Namun nyatanya dalam penerapannya yang dalam aplikasi ARAHKAN hanya dapat di akses melalui website dan belum tersedia dalam bentuk aplikasi di Google Play Store. Serta terdapat layanan belum dapat terorganisir di aplikasi salah satunya yaitu Produksi Perikanan sehingga belum dapat memfasilitasi kepada pelaku usaha perikanan dan pihak stakeholder.

Berdasarkan uraian tersebut penelitian ini mempunyai rumusan masalah yaitu bagaimana pelayanan usaha perikanan berbasis aplikasi ARAHKAN di UPT Pelayanan Usaha Perikanan Kecamatan Kunder. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan usaha perikanan berbasis aplikasi ARAHKAN di UPT Pelayanan Usaha Perikanan Kecamatan Kunder. Hal ini merupakan sesuatu permasalahan yang menarik ketertarikan peneliti dalam mengetahui pelayanan usaha perikanan berbasis aplikasi apakah terdapat hambatan dan pencapaian harapan pada pelayanan sudah memadai atau belum memadai.

Fokus penelitian ini didasarkan pada rumusan masalah dan tujuan penelitian yaitu pada pelaksanaan pelayanan usaha perikanan berbasis aplikasi di UPT Pelayanan Usaha Perikanan Kecamatan Kunder. Di mana yang menjadi indikator pada pelayanan berbasis online yaitu aplikasi ARAHKAN sebagai layanan berbasis online bagi para nelayan serta pelaku pengelola perikanan. Dengan menggunakan variabel pengukuran evaluasi dalam klasifikasi dan menganalisis data dan menyimpulkan hasil penelitian.

Beberapa studi pada penelitian terdahulu ini dilakukan oleh Adinda, ia menegaskan bahwa efektivitas sistem OSS pada DPMPTSP Kota Banda Aceh belum efektif karena adanya



beberapa kendala. Secara keseluruhan sistem ini sudah dikatakan baik akan tetapi dari segi perencanaan, penyusunan, pelaksanaan serta pengawasan terkait sistem OSS belum bisa dikatakan efektif karena masih adanya kekurangan dan kendala yang cukup menghambat sistem *Online Single Submission* tersebut (Adinda, 2021). Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Bismar Himawan, ia menegaskan bahwa persepsi nelayan terhadap kartu kusuka yaitu dengan keberadaan kartu kusuka tersebut sangat penting dan sangat membantu nelayan, dan efektivitas kartu kusuka yang ada di kampung nelayan Untia berjalan cukup efektif karena dapat membantu aktivitas nelayan dalam melaut (Bismar Himawan, 2021). Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Arif, ia menegaskan bahwa pelaksanaan program kartu kusuka bagi masyarakat nelayan di Kecamatan Bulak kota Surabaya belum efektif, hal tersebut dikarenakan hanya indikator tepat sasaran yang telah efektif dengan pencapaian sasaran lebih dari 90% dari seluruh target sasaran program kartu kusuka. Sedangkan, indikator lainnya masih belum efektif dikarenakan beberapa kendala seperti pemahaman program masyarakat yang terbatas dari program belum dirasakan sepenuhnya (Arif, 2022).

Kebijakan publik tidak bisa lepas begitu saja, kebijakan harus diawasi dan salah satu mekanisme pengawasan tersebut disebut evaluasi kebijakan. Evaluasi biasanya ditujukan untuk menilai sejauh mana keefektifan kebijakan publik guna dipertanggungjawabkan kepada konstituennya. Evaluasi diperlukan melihat kesenjangan antara harapan dan kenyataan (Nugraha, 2018).

Menurut Subarsono mendefinisikan evaluasi kebijakan merupakan suatu aktivitas yang di desain untuk menilai hasil-hasil kebijakan pemerintah yang mempunyai perbedaan-perbedaan yang sangat penting dalam spesifikasi objeknya, teknik-tekniknya pengukurannya, dan metode analisisnya (Subarsono, 2005).

Penelitian ini menggunakan teori menurut Bridgman dan Davis dalam N.Hanif (2005) menjelaskan pengukuran evaluasi kebijakan publik secara umum mengacu pada empat indikator pokok yaitu: Pertama, indikator *input*. Kedua, indikator *process*. Ketiga, indikator *output*. Keempat, indikator *outcome*. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

- 1). Indikator *Input*, memfokuskan pada penilaian apakah sumber daya pendukung dan bahan-bahan dasar yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan. Indikator ini dapat meliputi sumber daya manusia, biaya atau infrastruktur pendukung lainnya.
- 2). Indikator *Process*, memfokuskan pada penilaian bagaimana sebuah kebijakan ditransformasikan dalam bentuk pelayanan langsung kepada masyarakat. Indikator ini meliputi aspek efektivitas dan efisiensi dari metode atau cara yang dipakai untuk melaksanakan kebijakan publik tertentu.
- 3). Indikator *Output*, memfokuskan penilaian pada hasil atau produk yang dihasilkan dari sistem atau proses kebijakan publik. Indikator hasil ini dicontohkan seperti berapa orang yang berhasil mengikuti program atau kebijakan tertentu.
- 4). Indikator *Outcome*, memfokuskan diri pada pertanyaan dampak yang diterima oleh masyarakat luas atau pihak yang terkena kebijakan.

## 2. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Yaitu pendekatan penelitian yang memaparkan keadaan yang terjadi pada saat penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data dan menyusunnya dalam klasifikasi tertentu selanjutnya menganalisis data dan menyimpulkan hasil penelitian. Di mana menurut Abdusamad dalam (Ferdy Yanuar, Dede Sri Kartini, 2023) mendefinisikan deskriptif kualitatif



merupakan uraian sistematis tentang teori dan hasil-hasil penelitian yang relevan dengan variabel yang teliti. Objek pada penelitian ini yaitu pelaksanaan pelayanan usaha perikanan berbasis aplikasi ARAHKAN di UPT Pelayanan Usaha Perikanan Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun. dengan pelayanan yang berbasis data tersebut antara lain yaitu aplikasi ARAHKAN sebagai layanan berbasis aplikasi bagi para nelayan serta pelaku pengelola perikanan. Lokasi penelitian Pelayanan Usaha Perikanan Kecamatan Kundur dengan wilayah kerja yakni Kecamatan Kundur, Kundur Utara, Kundur Barat, Ungar, dan Belat. ini di UPT. Teknik dalam pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi (Alaslan A, 2022). Sebagaimana yang dikemukakan oleh Miles dan Hubberman dalam (Salim & Syahrums, 2012) dengan Teknik analisis yang terdiri dari beberapa aktivitas antara lain yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Peraturan Bupati Karimun Nomor 98 Tahun 2022 Tentang Susunan Organisasi dan Uraian Tugas Dinas Daerah. Dinas Perikanan Kabupaten Karimun mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan di bidang Perikanan yang menjadi kewenangan Daerah Kabupaten dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah. Melalui Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Usaha Perikanan Kecamatan Kundur merupakan salah satu unit organisasi yang dibentuk oleh pemerintah Kabupaten Karimun berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 58 Tahun 2019 tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi, Susunan Organisasi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas dan Badan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Karimun. Mempunyai kedudukan strategis karena berada di garis depan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, dengan berbagai macam latar belakang, kebutuhan dan tuntutan yang selalu berubah dan berkembang mengikuti zaman. Unit pelaksana teknis pelayanan usaha perikanan Kecamatan Kundur melaksanakan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kerja di 5 (lima) kecamatan yaitu Kecamatan Kundur, Kecamatan Kundur Barat, Kecamatan Kundur Utara, Kecamatan Ungar, dan Kecamatan Belat. dengan berpusat di Kecamatan Kundur dalam memberikan pelayanan administrasi, dan pembinaan.

Dinas Perikanan Kabupaten Karimun menciptakan dan menerbitkan pelayanan sistem aplikasi berbasis digital yang dinamakan ARAHKAN dalam mewujudkan pelayanan administrasi perikanan yang cepat, murah, efisien, dan transparan. yang dapat diakses berbasis web dan android pada laman link <https://www.diskan-arahkan.id/> dan alamat *playstore* DISKAN-ARAHKAN. Pelaksanaan aplikasi ARAHKAN dengan dilandaskan peraturan yang ditetapkan pada Keputusan Kepala Dinas Perikanan Kabupaten Karimun Nomor 11 Tahun 2020 tentang Pembentukan Unit Pelayanan Administrasi Berbasis Digital.

No	Layanan	Turunan Layanan
1	Informasi	Maklumat Pelayanan, <i>Manual Book</i> Diskan-Arahkan, Penyelesaian Layanan Pengaduan, SOP Pengaduan dan Usulan, SOP POKDAKAN, SOP Pendataan KUB, SOP Rekomendasi BBM, Resume Diskan ARAHKAN, Foto Kegiatan.
2	Usulan	Usulan, dan Pengaduan
3	Administrasi Kenelayanan	Kelompok Usaha Bersama, Kartu Pelaku Usaha Kelauatan dan Perikanan, Asuransi.
4	Administrasi Budidaya	Tanda Pencatatan Usaha Pembudidayaan Ikan, dan Kelompok Budidaya Ikan
5	Produksi Perikanan	-
6	Program Subsidi	Rekom BBM, dan Surat Keterangan Asal Komoditi

#### A. Input

indikator *input* memfokuskan pada penilaian apakah sumber daya pendukung dan bahan-bahan dasar yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan. Indikator ini dapat meliputi sumber daya manusia, uang atau infrastruktur pendukung lainnya. latar belakang dibentuknya aplikasi ARAHKAN mengingat kondisi geografi kawasan Dinas Perikanan Kabupaten Karimun yang terdiri dari pulau-pulau sehingga keterbatasan jarak menjadi penghambat dalam optimalnya pelayanan usaha perikanan sehingga diciptakannya inovasi ini diharapkan mampu menghilangkan keterbatasan tersebut, tentunya didukung oleh sumber daya yang memadai. Untuk kebutuhan sumber daya manusia di Dinas Perikanan sumber daya manusia belum memadai dengan jumlah anggota berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Nomor 11 Tahun 2020 belum dapat memenuhi kapasitas pengoperasian aplikasi ARAHKAN serta dalam mengakses aplikasi melalui *google play store* belum tersedia.

Sedangkan pada ranah UPT pada kebutuhan sumber daya manusia sudah memadai dalam pengoperasian pelayanan berbasis online ini dikarenakan setiap petugas serta pembina/penyuluh perikanan sudah mampu membantu pengoperasian pelayanan kepada pelaku usaha perikanan dan sumber daya finansial dalam pembentukan pelayanan berbasis digital ini sepenuhnya bersumber dari APBD yang sampai saat ini dinilai sudah mencukupi dalam pendanaan pelayanan berbasis digital ini serta sarana/prasarana yang sesuai berupa perangkat komputer baik di Dinas Perikanan dan UPT sudah memiliki bahkan setiap pembina/penyuluh perikanan sudah mendapat fasilitas laptop dalam menunjang pelayanan usaha perikanan yang memadai menjadi tolak ukur optimalnya penyelenggaraan pelayanan usaha perikanan berbasis aplikasi ARAHKAN.

Sehingga dapat dapat disimpulkan pada indikator Input dalam pelayanan usaha perikanan berbasis online di UPT sudah memenuhi harapan untuk meningkatkan kualitas pelayanan usaha perikanan. Namun, di tingkat Dinas Perikanan belum sesuai harapan hal tersebut dikarenakan faktor sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui aplikasi ini belum memadai.

**B. Process**

Indikator *process* memfokuskan pada penilaian bagaimana sebuah kebijakan ditransformasikan dalam bentuk pelayanan langsung kepada masyarakat. Indikator ini meliputi aspek efektivitas dan efisiensi dari metode atau cara yang dipakai untuk melaksanakan kebijakan publik tertentu. pelayanan Aplikasi ARAHKAN secara proses kebijakan sudah memenuhi harapan dalam memudahkan pelayanan usaha perikanan seperti prosedur di dalam aplikasi sangat mudah untuk dioperasikan sebatas penginputan file data langsung terkirim dan dapat diproses dibandingkan prosedur secara *konvensional* mengharuskan pengumpulan berkas serta proses yang panjang pada verifikasi data. Tentunya sosialisasi juga telah disampaikan oleh Dinas Perikanan maupun UPT kepada masyarakat dalam memberikan pemahaman pelayanan yang telah berinovasi pada teknologi.

Namun, dengan tingkat perkembangan teknologi yang digunakan saat ini masih adanya masyarakat yang belum beradaptasi dengan maksimal dikarenakan faktor hambatan tertentu seperti tingkat pendidikan masyarakat/pelaku usaha yang cenderung sampai SD dan SMP, usia pelaku usaha lebih banyak pada rentang usia 40 tahun ke atas, waktu yang tersedia bagi pelaku usaha cenderung lebih banyak dipergunakan untuk mencari nafkah serta perangkat teknologi yang tidak maksimal atau perangkat yang ada hanya sebatas komunikasi serta gangguan internet menjadi hambatan dalam memaksimalkan jangkauan pelayanan di kawasan Kabupaten Karimun dan UPT.

Tabel 2. Kondisi Layanan

No	Layanan	Keterangan
1	Informasi	Berfungsi dengan baik
2	Usulan	Berfungsi dengan baik
3	Pengaduan	Berfungsi dengan baik
4	KUB	Berfungsi dengan baik
5	Budidaya	Mengalami error
6	Pengolahan	Mengalami error
7	Tangkap	Mengalami error
8	TPUPI	Berfungsi dengan baik
9	POKDAKAN	Berfungsi dengan baik
10	Asuransi	Belum dapat diakses
11	Produksi perikanan	Belum dapat diakses
12	Rekom BBM	Berfungsi dengan baik
13	SKA	Berfungsi dengan baik

Dari tabel di atas dapat kita lihat bahwa terdapat beberapa layanan pada aplikasi yang masih mengalami *error* atau belum dapat diakses dikarenakan beberapa faktor seperti pada layanan produksi perikanan yang merupakan wewenang dari pihak Dinas Perikanan Provinsi sehingga Dinas Perikanan Kabupaten tidak dapat memberikan pelayanan, dan layanan pada Asuransi belum terfasilitasi sehingga pihak Dinas Perikanan belum dapat memberikan layanan yang optimal melalui pelayanan pada aplikasi. Serta layanan yang mengalami *error* pada layanan KUSUKA dengan turunan layanan berupa Budidaya, Pengolahan, dan Tangkap masih belum dapat memberikan pelayanan dikarenakan layanan mengalami *error* pada sistem mengakibatkan layanan belum dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Layanan yang mengalami error dapat dilihat dari gambar berikut:

Selain itu, kendala atau hambatan yang terjadi di layanan pada aplikasi pada uraian di atas, terdapat hambatan pada pelayanan baik secara pengoperasian oleh pihak UPT maupun masyarakat. Peneliti mencoba menggambarkan tersebut melalui tabel berikut:

Tabel 3. Hambatan dan Solusi

No	Hambatan	Upaya/Solusi
1	Masyarakat minim informasi dan kemampuan mengakses mandiri	Sosialisasi dan pendampingan oleh penyuluh perikanan
2	Jaringan internet	Penyuluh melakukan penginputan data
3	Kesalahan penginputan data yang dilakukan oleh masyarakat	Penyuluh melakukan pendampingan kepada pelaku usaha perikanan

Kendala atau hambatan berdasarkan uraian pada tabel di atas disebabkan karena salah satunya yaitu Jumlah pertemuan antara penyuluh dengan kelompok dilakukan dengan rata-rata 4-5 kali pertemuan setiap bulan. Dan di setiap pertemuan tidak meliputi seluruh kelompok hanya 1 kelompok di setiap pertemuan, dengan kondisi tertentu jumlah lebih dari 1 kelompok. Lalu Karena kekuatan internet di setiap kecamatan tidak sama seperti kecamatan ungan dan



belat kekuatan internet masih terbatas sehingga penyuluh membantu para pelaku perikanan. Serta masyarakat masih awam dengan penggunaan teknologi bahkan sampai saat ini karena faktor masih mengutamakan waktu sepenuhnya berkutat dengan pekerjaan sebagai nelayan sehingga masyarakat ketika menginput data file dengan format pdf atau foto tidak sesuai ketentuan.

Sehingga pada indikator *Process* dapat disimpulkan belumnya tercapai harapan pada indikator ini dengan dibuktikannya masih terdapat perbedaan harapan antara Dinas Perikanan dalam membentuk aplikasi memudahkan masyarakat dapat melakukan pelayanan secara langsung. Hal tersebut diakibatkan pada fakta di lapangan dengan temuan masih adanya masyarakat yang belum mampu melakukan pelayanan secara mandiri dan masih menyerahkan segala urusan kepada pembina/penyuluh perikanan serta layanan yang masih mengalami *error* pada sistem

### C. Output

Indikator *outputs* memfokuskan penilaian pada hasil atau produk yang dapat dihasilkan dari sistem atau proses kebijakan publik. Indikator hasil ini misalnya meningkatnya jumlah pendaftar kelompok, validasi data produksi perikanan, dan memudahkan dalam mendapatkan rekomendasi BBM yang berhasil mengikuti program tertentu seperti program pemerintah yang berupa aplikasi ARAHKAN.



Pelayanan Usaha Perikanan Kecamatan Kundur serta Pendamping/Penyuluh Perikanan dan masyarakat bahwa Aplikasi ARAHKAN sangat membantu meningkatkan pelayanan usaha perikanan di Kabupaten Karimun melihat peningkatan pelayanan terutama pada rekomendasi BBM yang meningkat dari tahun 2022 dan tahun 2023 sebanyak 5212 rekomendasi BBM jika dilihat pada tahun sebelum diaplikasikannya pelayanan berbasis online sebanyak 3606 rekomendasi BBM. Serta peningkatan jumlah Kube dari tahun 2022 sebanyak 234 kelompok



dan pada tahun 2023 sebanyak 342 kelompok dan peningkatan jumlah pengunjung sebanyak 823 pengguna situs/aplikasi ARAHKAN membuktikan Aplikasi ARAHKAN mampu menciptakan pembangunan serta pemerataan pada pelayanan usaha perikanan di kawasan Kabupaten Karimun.

Namun, peningkatan efektifitas pelayanan yang dirasakan oleh UPT tidak mengalami peningkatan yang signifikan terhadap jumlah pendaftaran KUB, rekom BBM, serta partisipasi. Seperti rekomendasi BBM kapasitas rekomendasi sudah ditentukan sebanyak 29 rekom dengan jumlah 2900 liter solar di UPT. Dan peningkatan jumlah KUB di UPT tidak semasif dalam peningkatannya dan jumlah data peningkatan jumlah kube saat ini pada Kecamatan Kundur yang memiliki peningkatan sebanyak pada tahun 2019 sebanyak 34 jumlah kube dan pada tahun 2023 sebanyak 46 kube, dibandingkan dengan 4 Kecamatan lainnya dalam peningkatan tidak semasif Kecamatan Kundur dikarenakan pembentukan kube menimbang kebutuhan dan kesiapan kelompok untuk membentuk sebuah kube serta pembentukan kube perlu dilakukannya verifikasi dan validasi data.

Masyarakat merasakan inovasi di bidang perikanan ini dengan produk yang diterima dari rekom BBM, serta segala bentuk bantuan yang diterima dalam membantu usaha perikanan seperti perahu bermotor, alat tangkap, bibit budidaya dan lain sebagainya. Dapat kita lihat dari gambar berikut:

Gambar 3. Bantuan Perahu Bermotor bagi Nelayan

Sehingga pada indikator *Output* ini dapat disimpulkan pelayanan pada aplikasi di UPT tidak mengalami perubahan yang signifikan dengan adanya pelayanan berbasis aplikasi dari peningkatan pendaftaran KUB, rekom BBM dan lain sebagainya. Namun, jumlah produk yang dirasakan masyarakat berupa bantuan yang bersumber dari aspirasi Dewan yang melalui usulan pada aplikasi dapat dirasakan berupa bentuk alat bantu perikanan seperti jaring dan perahu bermotor dan lain sebagainya.

#### D. Outcome

Indikator *outcomes* memfokuskan diri pada pertanyaan dampak yang diterima oleh masyarakat luas atau pihak yang terkena kebijakan terhadap proses yang dipergunakan pemerintah dalam melaksanakan aplikasi ARAHKAN seperti efisiensi, efektifitas, transparansi serta percepatan pelayanan administrasi.

#### Gambar 3. Transportasi Antar Pulau

Menurut gambar di atas merupakan sebuah sarana perjalanan antar pulau di Kabupaten Karimun, segala urusan jika belum terorganisir melalui *digital* maka pengiriman segala berkas menggunakan transportasi laut tersebut, dan waktu pengiriman memakan durasi antara  $\pm$  30 menit perjalanan. Namun sekarang dengan adanya pelayanan menggunakan aplikasi segala pengiriman berkas dapat secara *online* sehingga dapat menghemat biaya, dan waktu pelayanan.

Adanya inovasi pelayanan usaha perikanan berbasis aplikasi ini mampu menciptakan efektifitas dan efisiensi serta transparansi dalam memberikan pelayanan yang mampu menjangkau di setiap kawasan pelayanan usaha perikanan Kabupaten Karimun. serta peningkatan pada aplikasi tentunya tetap diharapkan melihat beberapa pelayanan yang belum maksimal seperti pada pengaksesan yang mudah bagi masyarakat dan belum terorganisir seperti pada pelayanan produksi perikanan dengan baik serta terdapatnya permasalahan penginputan data yang diakibatkan oleh pelaku usaha perikanan menjadi pertimbangan kedepannya untuk menciptakan panel pelayanan khusus pelaku usaha perikanan seperti contoh adanya akun/*User Id* sehingga dalam proses pelayanan tetap dilakukan oleh Pembimbing Usaha/Penyuluh.

Serta beberapa saran dan masukan yang masyarakat sampaikan berdasarkan pengalaman dalam melakukan pelayanan berbasis aplikasi seperti diperlukannya ikon khusus bagi pelaku usaha perikanan karena tingkat penggunaan masyarakat yang rendah sehingga masyarakat lebih dominan menyerahkan segala urusan kepada penyuluh/pendamping perikanan.

#### 4. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat ditarik dalam evaluasi pelayanan usaha perikanan berbasis aplikasi ARAHKAN di UPT Pelayanan Usaha Perikanan Kecamatan Kundur secara keseluruhan Aplikasi ini sudah dikatakan memenuhi harapan. Namun, akan tetapi dari segi proses pelaksanaan belum dapat dikatakan memenuhi harapan karena masih adanya hambatan atau kendala. Adapun upaya mengatasi permasalahan tentang evaluasi pelayanan usaha perikanan berbasis aplikasi ARAHKAN di UPT Pelayanan Usaha Perikanan Kecamatan



Kundur antara lain a) Perlunya melakukan pembaharuan pada sistem dan menambah atau mengurangi beberapa hal tentang aplikasi ini seperti perlunya menambahkan format



Akun/User Id bagi pelaku usaha perikanan dan membatasi pengaksesan beberapa ikon di aplikasi bagi masyarakat dikarenakan setiap berkas yang masih memerlukan wewenang UPT jika masyarakat masih dapat mengakses beberapa hal seperti pendaftaran Kube tentunya beberapa persyaratan yang harus melewati Pihak UPT dalam memvalidasi data apabila masyarakat mengakses hal tersebut secara personal tidak memungkinkan terjadinya kesalahan data dan dapat menimbulkan ketidaksesuaian data di kemudian hari. b). Perlunya pembinaan kepada masyarakat untuk dapat melakukan pelayanan berbasis digital secara mandiri sehingga dapat menciptakan pelayanan yang sepenuhnya dapat dilakukan oleh masyarakat. c). Agar memudahkan masyarakat melakukan pelayanan melalui aplikasinya masyarakat cukup diberi akses pengajuan usulan dan pengaduan saja, karena hal tersebut merupakan kebutuhan yang cukup dasar bagi masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan melalui pengajuan usulan dan keluhan melalui layanan pengaduan. d). Agar fungsi serta manfaat dapat dirasakan secara keseluruhan, secepatnya melakukan upgrade pada sistem yang masih mengalami error serta layanan yang belum terakses seperti asuransi dan produksi perikanan agar dapat memberikan pelayanan dalam meningkatkan kesejahteraan para pelaku usaha perikanan.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Adinda. (2021). Efektivitas Pelayanan Perizinan Dengan Sistem Online Single Submission (Oss) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Alaslan A. (2022). Metode Penelitian Kualitatif. Grafindo Persada.
- Arif, B. V. Dan L. (2022). Efektivitas Pelaksanaan Program Kartu Pelaku Usaha Kelautan Dan Perikanan (Kusuka) Bagi Masyarakat Nelayan Di Kecamatan Bulak Kota Surabaya. *Jurnal Triton*, 18,10–19. <https://doi.org/10.30598/Tritonvol18issue1page10-1919>
- Bismar Himawan, Et. Al. (2021). Analisis Efektifitas Pemanfaatan Kartu Kusuka Dalam Rangka Pemberdayaan Nelayan (Studi Kasus Kampung Nelayan Untia Kecamatan Bringkanya Kota Makassar). *Jurnal Ponggawa*, 1 (1), 1–14.
- Ferdy Yanuar, Dede Sri Kartini, I. A. (2023). Penerapan Dynamic Governance Terhadap Tata Kelola Permukiman Akibat Dampak Urbanisasi Di Kota Depok Tahun 2022. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8, 202–212.
- Heriyanto. (2022). Urgensi Penerapan E – Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal Of Public Administration*, 67–75.
- Latif, I. R., & Usman, B. (2023). Penguatan Etika Pemerintahan Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Aparatur Pemerintahan. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik* 8(4), 269–275.
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman. *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1),32–42. [Http://jurnal.untidar.ac.id/index.php/komunikasi/article/download/758/547](http://jurnal.untidar.ac.id/index.php/komunikasi/article/download/758/547)
- Salim, & Syahrums. (2012). Metodologi Penelitian Kualitatif Konsep Dan Aplikasi Dalam Ilmu Sosial, Keagamaan Dan Pendidikan (Pp. 141–142).
- Septiani, A., Aulia, A. R., Resti, A., & Fazira, V. (2022). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang , Indonesia Abstrak Kata Kunci : Good Governance , E-Government System , Mpp Abstract Peranan E-Government Dalam Pelayanan Pu. 3(5).
- Subarsono. (2005). Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori Dan Aplikasi. Pustaka Pelajar.
- N, Hanif. (2005). Teori Dan Praktik Pemerintahan Dan Otonomi Daerah. Grafindo.
- Peraturan Bupati Karimun Nomor 58 Tahun 2021 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas



Dan Fungsi, Susunan Organisasi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Finas Dan Badan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Karimun.  
Keputusan Kepala Dinas Perikanan Kabupaten Karimun Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Pembentukan Unit Pelayanan Administrasi Berbasis Digital.  
Radioazam.Go.Id. (2022). Aplikasi Arahkan Di Dinas Perikanan Jadi Salah Satu Inovasi Yang Dinilai Kemendagri. <https://Radioazam.Id/Aplikasi-Arahkan-Di-Dinas-Perikanan-Jadi-Salah-Satu-Inovasi-Yang-Dinilai-Kemendagri/>  
Haluankepri.Go.Id. (2021). Dinas Perikanan Karimun Rancang Aplikasi Arahkan Untuk Asuransinelayan[https://Kepri.Harianhaluan.Com/Karimun/Pr-13374442/Dinas-Perikanan-Karimun Rancang-Aplikasi-Arahkan-Untuk-Asuransi-Nelayan](https://Kepri.Harianhaluan.Com/Karimun/Pr-13374442/Dinas-Perikanan-Karimun-Rancang-Aplikasi-Arahkan-Untuk-Asuransi-Nelayan)