

Efektivitas Layanan Fish Info Jatim dalam Sektor Perikanan

Arlisa Rahmani Nuryadin Arkani¹, Vidya Imanuari Pertiwi²

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
arlisarahmaninuryadin@gmail.com¹

ABSTRACT

The public service provided aims to make it easier for the community with straightforward procedures that do not disadvantage them. In today's era, the government needs to utilize technology to deliver better public services. However, Indonesia's efforts in creating effective public services have not yet been fully realized in several sectors, including the marine and fisheries sector. To help address these issues and improve services to the public, the Marine and Fisheries Office of East Java Province provides a technology-based platform such as the Fish Info Jatim website. This study aims to analyze the effectiveness of Fish Info Jatim in providing information and services to the public related to the marine and fisheries sector. This differs from previous research, which focused only on public service research in general. This study uses a qualitative research method with a case study approach. It employs the effectiveness theory of Campbell J.P with five indicators: program success, target achievement, satisfaction with the program, input and output levels, and overall goal achievement.

Keyword: effectiveness, fish info jatim, public service

ABSTRAK

Pelayanan publik yang diberikan bertujuan memberi kemudahan kepada masyarakat dengan prosedur yang tidak berbelit-belit dan tidak merugikan masyarakat. Pada masa kini, pemerintah perlu memanfaatkan teknologi untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Meski demikian, usaha pemerintah Indonesia dalam menciptakan pelayanan publik yang efektif masih belum terlaksana sepenuhnya di beberapa sektor salah satunya sektor kelautan dan perikanan. Untuk membantu mengatasi permasalahan tersebut serta meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur menyediakan platform berbasis teknologi seperti *website* Fish Info Jatim. Penelitian ini memiliki tujuan yakni menganalisis efektivitas Fish Info Jatim dalam menyediakan informasi dan memberikam layanan kepada masyarakat terkait sektor kelautan dan perikanan. Hal ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang hanya berfokus pada penelitian tentang pelayanan publik secara umum saja. Pada penelitian ini digunakan metode penelitian kualitatif dengan model pendekatan studi kasus. Menggunakan teori efektivitas milik Campbell J.P dengan lima indikator, yakni keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, dan pencapaian tujuan menyeluruh.

Kata Kunci: efektivitas, fish info jatim, pelayanan publik

PENDAHULUAN

Pada era digital saat ini pelayanan publik yang efisien dan transparan menjadi hal yang sangat penting, begitu pun dengan peran pemerintah dan swasta dalam menyediakan layanan tersebut kepada masyarakat. Sesuai dengan amanat dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pasal 1 undang-undang tersebut menyebutkan bahwa "Pelayanan publik adalah serangkaian

aktivitas untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk, terkait dengan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyedia layanan publik.” (Heldi, 2021).

Pelayanan publik diberikan dengan tujuan memberi kemudahan kepada masyarakat dengan prosedur yang tidak berbelit-belit dan tidak merugikan masyarakat. Dalam pemberian pelayanan publik, pemerintah bersama pihak swasta bekerja sama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan teori pelayanan umum menurut Prof. Dr. Sadu Wasistiono, MS yang menyebutkan pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintahan ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan ataupun tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat (Maulidiah, 2014). Pada masa kini, pemerintah perlu memanfaatkan teknologi untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Meski demikian, usaha pemerintah Indonesia dalam menciptakan pelayanan publik yang efektif masih belum terlaksana sepenuhnya dari segi kebijakan yang berlaku hingga teknis pelaksanaan pelayanannya untuk seluruh sektor yang membangun keberlanjutan negara dan salah satunya sektor kelautan dan perikanan.

Sebagai negara maritim, Indonesia menjadikan sektor kelautan dan perikanan sebagai salah satu pilar utama dalam perekonomian karena memberikan kontribusi besar terhadap sektor pangan dan pendapatan negara. Berdasarkan data yang ada, sektor perikanan Provinsi Jawa Timur menyumbangkan 2.28 persen dari total PDRB Provinsi Jawa Timur tahun 2023. Dalam nominal rupiah, sektor perikanan memiliki nilai tambah sebesar 67.471,33 milyar rupiah selama tahun 2023 terhadap total nilai tambah PDRB Provinsi Jawa Timur. Sektor perikanan secara ekonomi berkembang namun masih fluktuatif selama rentang tahun 2019-2024, Pada tahun 2019 tercatat memberikan nilai tambah PDRB subsektor perikanan sekitar 54.524,45 milyar rupiah ke PDRB Jawa Timur, nilai ini terus menerus meningkat hingga pada tahun 2023 nilai tambah subsektor perikanan menjadi 67.471,33 milyar rupiah. Peningkatan nilai tambah PDRB subsektor perikanan terhadap perekonomian Jawa Timur menunjukkan bahwa kontribusi subsektor perikanan ini memiliki potensi yang bisa terus berkembang guna meningkatkan perekonomian Provinsi Jawa Timur (Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur, 2024).

Namun, tantangan yang dihadapi oleh masyarakat terutama pelaku usaha perikanan adalah keterbatasan pelayanan terkait informasi yang akurat dan terbarukan mengenai perikanan termasuk data tentang jenis ikan, harga pasar untuk bahan baku perikanan, kebijakan pemerintah, serta ketersediaan sumber daya kelautan, mengingat kondisi iklim Indonesia yang begitu memengaruhi hasil tangkapan nelayan. Begitu pula dengan pemerintah sebelum adanya *website* Fish Info Jatim, data yang disajikan masih berupa catatan manual yaitu dokumen hasil pengkolektifan yang berasal dari seluruh Unit Pelayanan Teknis (UPT) Bidang Perikanan Tangkap yang ada di Jawa Timur dan Dinas Perikanan di seluruh kabupaten/kota di Jawa Timur.

Dalam rangka membantu mengatasi permasalahan tersebut serta meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya bagi para pelaku usaha perikanan, Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur menyediakan sarana pelayanan publik yakni platform berbasis teknologi seperti *website* Fish Info Jatim yang hadir sebagai solusi dengan menawarkan layanan terhadap publik yang memuat beragam informasi seputar sektor kelautan dan perikanan. *Website* pelayanan publik ini diciptakan oleh salah satu bidang di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur yakni bidang Pemasaran dan Pengelolaan Produk Kelautan (P3KP).

Melalui *website* Fish Info Jatim, masyarakat dapat dengan mudah memperoleh informasi terkait harga ikan, ketersediaan atau produksi ikan pertahun pada kota atau kabupaten penghasil komoditasnya, informasi perdagangan ekspor dan impor, katalog produk hasil kelautan, informasi layanan penyewaan *cold storage*, dan ketersediaan ikan di *cold storage*. Informasi tersebut telah diklasifikasikan menjadi beberapa bagian besar, yakni: Informasi harga pasar dan logistik perikanan, yang berisi mengenai harga ikan dan jenis ikan pada pasar masing-masing kabupaten atau kota ditingkat produsen, grosir, hingga eceran. Adapun informasi logistik perikanan yang berisi informasi mengenai logistik perikanan, misalnya informasi ketersediaan pelaku jasa logistik perikanan, *cold storage*, dan pabrik es, dan juga informasi pasca panen. Selain itu adanya informasi jaringan distribusi ikan konsumsi dan nonkonsumsi, seperti informasi ketersediaan ikan yang berisi berbagai informasi mengenai ketersediaan jenis-jenis ikan pada masing-masing pasar di kabupaten atau kota, dan informasi perikanan nonkonsumsi, berisi informasi mengenai harga jenis perikanan nonkonsumsi serta jumlah penjualan pada setiap kabupaten atau kota. Untuk mengakses layanan publik dari Fish Info Jatim dapat menuju alamat akses, yaitu <http://www.fishinfojatim.net/> dan dapat diakses disemua perangkat.

Tujuan dari artikel ini yakni menganalisis efektivitas Fish Info Jatim dalam menyediakan informasi dan memberikam layanan kepada masyarakat terkait sektor kelautan dan perikanan. Hal ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang hanya berfokus pada penelitian tentang pelayanan publik secara umum. Fokus utama penelitian ini, untuk mengetahui sejauh mana program Fish Info Jatim dapat dikatakan efektif sebagai *website* yang memberikan pelayanan bagi masyarakat serta mengambil kesimpulan terhadap seluruh indikator efektivitas dari teori yang digunakan dan mengetahui apakah program ini telah dirasakan manfaatnya oleh masyarakat sejak terciptanya inovasi dari program Fish Info Jatim. Manfaat artikel ini dalam konteks pelayanan publik, yaitu dengan menekankan bagaimana Fish Info Jatim dapat memperluas akses masyarakat terhadap informasi yang tepat dan juga relevan mengenai sumber daya perikanan. Dengan informasi yang lebih lengkap dan mudah diakses, pemerintah dapat merancang kebijakan yang lebih efisien dalam pengelolaan perikanan.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada penelitian ini yakni kualitatif dengan model pendekatan studi kasus. Creswell dalam (Safarudin et al., 2023) mendefinisikan

penelitian kualitatif sebagai berikut: “*Qualitative research is a type of educational research in which the researcher relies on the views of participants; asks broad, general questions; collects data consisting largely of words (or text) from participants; describes and analyzes these words for themes; and conduct the inquiry in a subjective, biased manner.*”

Penelitian kualitatif merupakan suatu jenis penelitian dalam bidang pendidikan yang mengandalkan perspektif dari partisipan atau informan. Dalam penelitian ini, peneliti mengajukan beberapa pertanyaan secara mendalam dan luas, sering kali berupa pertanyaan umum. Pengumpulan data lebih banyak terdiri dari kata-kata atau teks yang berasal dari peserta, yang kemudian dianalisis dan dijabarkan menjadi tema-tema tertentu. Proses ini melibatkan interpretasi subyektif dan cenderung bias dalam menggali informasi lebih lanjut melalui pertanyaan lanjutan. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus (*case study*) yang merupakan sebuah pendekatan dengan menekankan pada eksplorasi "sistem terbatas" (*bounded system*) dari suatu kasus tertentu atau beberapa kasus secara rinci dengan mengumpulkan data secara mendalam (Ananda & Kristiana, 2017).

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori Campbell J.P dalam (Mutiarin & Zaenudin, 2014) untuk melakukan pengukuran dari tingkatan efektivitas sebuah program yang terdapat beberapa pengukuran sebagai berikut ini:

- 1) Keberhasilan program
- 2) Keberhasilan sasaran
- 3) Kepuasan terhadap program
- 4) Tingkat input dan output
- 5) Pencapaian tujuan menyeluruh

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi non-partisipatif, wawancara, dan dokumentasi. Jenis wawancara yang dilakukan adalah wawancara tidak terstruktur, menurut Sugiyono dalam (Suryani et al., 2018) menuturkan bahwa wawancara tidak terstruktur yaitu wawancara yang bersifat bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis saat pengumpulan data. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar dari permasalahan yang akan ditanyakan. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur terhadap dua pegawai bidang Pemasaran dan Pengelolaan Produk Kelautan (P3KP) yakni kepala seksi Akses Pasar, Promosi dan Logistik (APPL) yang menjadi inisiator program Fish Info Jatim, Ibu Farida, S.Pd., MM, dan kreator sekaligus administrator pelayanan yang bertanggungjawab terhadap pengelolaan, pemeliharaan, dan juga monitoring dari website Fish Info Jatim, Bapak Abdul Rozak, S.E. beserta satu orang dari kalangan masyarakat yang telah menggunakan pelayanan dari Fish Info Jatim, Eristha Salma seorang mahasiswa Universitas Airlangga program studi akuakultur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Website Fish Info Jatim diciptakan melalui inisiatif kepala seksi Akses Pasar, Promosi dan Logistik (APPL) di bidang Pemasaran dan Pengelolaan Produk Kelautan

(P3KP), yaitu Ibu Farida, S.Pd., MM pada tahun 2017 dan terealisasikan pada tahun 2018 dengan bermitra dengan pihak swasta yaitu CV Allugara Inti Inovasi untuk mengembangkan *website*, dibantu oleh Dinas Perikanan di seluruh kabupaten/kota di Jawa Timur yang berperan memberikan informasi berupa data harga dan ketersediaan ikan di kabupaten/kota secara periodik melalui petugas pengumpul data serta menginput data produk UKM binaannya ke menu e-katalog produk beserta Unit Pelayanan Teknis (UPT) Bidang Perikanan Tangkap yang berperan memberikan Informasi data produksi dan harga ikan secara periodik (harian).

Meskipun pada awalnya *website* ini hanya diperuntukkan kepada pegawai Dinas Kelautan dan Perikanan di seluruh kabupaten dan kota di Jawa Timur, namun dengan banyaknya permintaan dari masyarakat yang ingin mendapatkan akses informasi seputar perikanan, maka pada tahun pembentukannya yakni tahun 2018 *website* Fish Info Jatim dialihkan untuk publik guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat. Seiring dengan berjalannya kebermanfaatan dari pelayanan yang diberikan oleh Fish Info Jatim, fitur-fitur pelayanan yang ada di *website* tersebut terus berkembang dengan menyesuaikan kebutuhan publik.

Untuk menilai sejauh mana efektivitas dari *website* Fish Info Jatim, pada penelitian ini digunakan teori efektivitas yang dikemukakan oleh Campbell untuk mengetahui efektivitas sebuah program yang didasarkan oleh beberapa dimensi, yaitu keberhasilan program, pencapaian sasaran, kepuasan pengguna terhadap program, rasio *input* dan *output*, serta pencapaian tujuan secara keseluruhan.

Keberhasilan Program

Keberhasilan program merupakan ukuran efektivitas dengan mengacu pada tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas digunakan sebagai alat untuk membandingkan antara rencana dan pelaksanaan dengan hasil yang diperoleh. Oleh karena itu, untuk menilai apakah suatu program efektif atau tidak, diperlukan indikator-indikator efektivitas (Saragih, 2018).

Keberhasilan program merujuk pada sejauh mana *website* Fish Info Jatim dapat menjalankan perannya dalam menyediakan informasi yang berguna dan relevan bagi penggunanya, yaitu masyarakat umum, pelaku usaha pada sektor perikanan, serta pemerintah itu sendiri. Program ini dinilai berhasil apabila *website* mampu memenuhi kebutuhan penggunanya dengan menyediakan informasi yang tepat dan akurat secara *real-time*. Berdasarkan hasil wawancara, kepala seksi Akses Pasar, Promosi dan Logistik (APPL) di bidang Pemasaran dan Pengelolaan Produk Kelautan (P3KP), yaitu Ibu Farida, S.Pd., MM memberikan keterangan “Hal mendasar terciptanya *website* Fish Info Jatim yaitu ingin menyajikan data harga ikan yang *up-to-date*.”

Fish Info Jatim selalu mengupdate informasi, untuk sekarang masih terupdate setiap minggunya. Dari 38 kabupaten dan kota, masing-masing diambil sampling dari dua pasar besar sebagai acuan dari harga ikan. Dengan memberikan honor kepada petugas dari Dinas Kelautan di kabupaten dan kota sebagai pengumpul data tentang harga ikan dan ketersediaan ikan pada kabupaten dan kota masing-masing”. Beliau

juga menambahkan informasi terkait pelayanan publik yang kini telah tersedia di Fish Info Jatim “Fitur-fitur yang ada di Fish Info Jatim saat ini merupakan hasil dari permintaan masyarakat, khususnya pelaku usaha perikanan.”

Hal ini juga didukung oleh pernyataan dari Bapak Abdul Rozak, S.E. selaku kreator sekaligus administrator pelayanan Fish Info Jatim “Inovasi ini sudah berjalan hampir tujuh tahun dan terbukti berdampak pada peningkatan informasi data harga dan ketersediaan ikan kepada masyarakat luas”. Beliau memberikan informasi bahwa masyarakat dapat mengakses pelayanan publik secara langsung “Untuk informasi dan keluhan, pengguna dapat menghubungi nomor dan email yang tertera pada *website*. Untuk layanan internal dapat menghubungi koordinator Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur”. Hal ini tentu memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Dari hasil wawancara terlihat bahwa program ini telah berhasil dalam meraih tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, yaitu sebagai penyedia layanan informasi melalui suatu program digunakan oleh penggunanya yang kini telah berjalan selama tujuh tahun dan dibuktikan dengan adanya peningkatan informasi data harga beserta data ketersediaan ikan kepada masyarakat luas.

Keberhasilan Sasaran

Keberhasilan sasaran merupakan indikator efektivitas yang diukur berdasarkan sejauh mana kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi. Keberhasilan sasaran sama halnya dengan keberhasilan program, namun yang membedakan adalah bahwa keberhasilan sasaran lebih berfokus pada pemenuhan kebutuhan pengguna (Azhari & Prabawati, 2023).

Hal ini berhubungan dengan pencapaian tujuan spesifik yang telah ditetapkan untuk website Fish Info Jatim. Sasaran tersebut meliputi penyampaian informasi yang akurat kepada masyarakat yang terlibat langsung dalam sektor perikanan. Indikator keberhasilan sasaran meliputi jangkauan pengguna yang menjadi target, pemahaman pengguna terhadap informasi yang diberikan, serta penerimaan informasi. Efektivitas program Fish Info Jatim ini dibuktikan dengan informasi yang disampaikan oleh Bapak Rozak terkait ulasan dari pelaku usaha perikanan yang telah menjadi pengguna website Fish Info Jatim “terdapat peningkatan akses promosi dan pemasaran produk-produk UKM perikanan yang mana saat ini sudah terdapat 210 UKM dengan 329 produk telah terfasilitasi promosi dan pemasaran digital lewat menu E-Katalog. Dalam rangka mendukung peningkatan jumlah UMKM yang bisa terfasilitasi oleh *marketplace* tersebut, maka dalam pelaksanaannya Fish Info memiliki mekanisme inkubasi bisnis berupa verifikasi produk, pelatihan dan pengembangan kualitas produk dan kemasan UKM oleh *marketplace* seperti Tokopedia *Class* dan Pembinaan dari Blibli.com.” Dari pernyataan ini dapat dilihat bahwa program Fish Info Jatim telah memberikan pelayanan kepada pelaku usaha perikanan untuk mengembangkan usahanya hingga merambah ke *marketplace*.

Pernyataan mengenai keberhasilan Sasaran juga didapatkan dari pernyataan Eristha sebagai pengguna layanan *website* Fish Info Jatim, “Adanya website Fish Info

Jatim, menurut saya sangat membantu terutama masyarakat pesisir di Jawa Timur karena platform ini menyediakan banyak fitur yang informatif seperti penyewaan *cold storage* dan harga-harga komoditas perikanan saat ini yang memudahkan penjualan ikan serta alamat pasar-pasar ikan yang tentu akan lebih mudah menjangkau konsumen”.

Berdasarkan hasil wawancara, terlihat bahwa pemenuhan kebutuhan pengguna terpenuhi melalui program ini dengan tersedianya fitur-fitur layanan yang memadai sehingga membantu penggunaannya untuk memperoleh informasi secara mudah dan cepat. Program Fish Info Jatim juga telah memfasilitasi promosi dan pemasaran digital terhadap UMKM melalui menu E-Katalog pada *website* Fish Info Jatim milik Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur.

Kepuasan terhadap Program

Sebuah program dirancang untuk mencapai tujuan, hal ini juga termasuk keberhasilan program dan keberhasilan sasaran. Selain kedua tujuan tersebut, aspek lain yang juga penting adalah kepuasan terhadap program. Menurut Gasperz dalam kutipan (Firdaus, 2021) menjelaskan bahwa, kepuasan terhadap suatu program dapat diukur berdasarkan kualitas program itu sendiri. Kualitas program tersebut dapat dilihat dari keseluruhan fitur dan karakteristik yang dimiliki oleh produk, yang mampu memenuhi kebutuhan konsumen. Kepuasan terhadap program mencerminkan seberapa puas pengguna dengan layanan yang diberikan oleh program Fish Info Jatim. Kepuasan ini dapat diukur dengan menggunakan survei dari pengguna, yang menilai aspek-aspek seperti kemudahan mengakses, kecepatan dan relevansi informasi, dan desain antarmuka yang *user-friendly*. *Website* Fish Info Jatim dapat dianggap efektif, apabila penggunaannya merasa puas dengan pengalaman mereka memperoleh layanan.

Berdasarkan pernyataan dari Eristha sebagai pengguna layanan *website* Fish Info Jatim sekaligus mahasiswa program studi akuakultur memberikan tanggapan yakni *“Sangat puas, karena website Fish Info Jatim informatif dalam memberikan informasi perikanan terutama di Jawa Timur saat ini. Sebagai mahasiswa perikanan data-data ini penting untuk pengetahuan studi kami serta pastinya dengan fitur-fitur lainnya dapat menguntungkan beberapa pihak lain yang berkaitan”*.

Dari ulasan tersebut dapat diketahui bahwa program Fish Info Jatim tidak hanya melayani pelaku usaha perikanan maupun pemerintah saja, namun juga memberikan pelayanan terhadap masyarakat luas salah satunya seperti kalangan mahasiswa dan program ini mudah untuk digunakan (*user-friendly*) sehingga pengguna merasa puas terhadap layanan program Fish Info Jatim.

Tingkat Input dan Output

Input berkaitan dengan sumber daya yang digunakan untuk pengembangan dan pemeliharaan *website*, sementara *output* merujuk pada hasil yang diperoleh dari penggunaan sumber daya tersebut. *Input* dapat mencakup biaya pengembangan program, sumber daya manusia seperti pengelola dan pengembang, serta

infrastruktur yang diperlukan, jika program pelayanan publik dilakukan secara *online* maka diperlukannya server dan hosting sebagai bagian dari infrastruktur. Efektivitas pada tingkat *input* dan *output* dapat dilihat melalui perbandingan antara masukan (*input*) dengan keluaran (*output*). Jika *output* lebih besar dibandingkan dengan *input*, maka dapat disimpulkan bahwa program tersebut dapat dikatakan efektif maupun sebaliknya apabila *input* lebih besar dari *output* maka dapat dikatakan tidak efektif (Mutmainah & Husaini, 2024).

Input dari program ini berupa *website* Fish Info Jatim yang dikembangkan oleh CV Allugara Inti Inovasi dengan pendanaan untuk operasional serta pengembangannya yang berasal dari dana APBD yang telah dianggarkan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur. *Output* dapat diukur berdasarkan jumlah informasi yang dipublikasikan, jumlah pengunjung *website*, dan dampak dari penggunaan *website*, seperti peningkatan pendapatan pelaku usaha perikanan atau efektivitas kebijakan perikanan lokal. Saat ini terdapat 6 layanan informasi yang dapat diakses pada *website* Fish Info Jatim, yaitu:

1. Harga Ikan (*Fish Price*)
2. Ketersediaan Ikan (*Fish Stock*)
3. E-Katalog Produk (*Fish Product*)
4. Cold Storage (*Fish Storage*)
5. Sebaran Pemasaran (*Fish Trade*)
6. Komoditas Ikan (*Fish Pedia*)

Diketahui dari hasil wawancara dengan Bapak Rozak bahwa dalam satu tahun terakhir, 7.029 orang telah mengakses informasi dari *website* Fish Info Jatim. Melalui wawancara, Ibu Farida menjelaskan “Fish Info Jatim jelas membantu dan memberikan manfaat kepada masyarakat terutama kepada pelaku usaha perikanan dan produk kelautan untuk mengakses informasi seputar perikanan. Karena masyarakat pun memberikan *feedback* yang baik dan positif untuk Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur berupa informasi terkait omsetnya yang meningkat dan memberi konfirmasi kesesuaian terkait harga bahan baku yang mereka beli untuk produksi.

Hal tersebut memberikan informasi bahwa *website* Fish Info Jatim telah memberikan pelayanan kepada publik secara signifikan, sehingga membantu masyarakat meningkatkan perekonomiannya terutama untuk UMKM mikro”. Selain itu Fish Info Jatim juga memudahkan Unit Pelayanan Teknis (UPT) Bidang Perikanan Tangkap di Jawa Timur dan Dinas Perikanan di seluruh kabupaten/kota di Jawa Timur untuk melakukan pengiriman data dengan menginputnya melalui *website* Fish Info Jatim. Berdasarkan hasil yang diperoleh dapat dikatakan sejauh ini *output* yang diperoleh lebih besar dari inputnya. Maka program Fish Info Jatim menunjukkan bahwa program layanan yang diberikan cukup efisien dan efektif dalam pemberian pelayanan publik.

Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Pencapaian tujuan menyeluruh dapat dilihat berdasarkan sejauh mana suatu organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan (Faradiba et al., 2021). Dalam indikator ini, menilai seberapa jauh *website* Fish Info Jatim mampu memenuhi tujuan utama yang telah ditetapkan sejak awal program, yaitu memberikan pelayanan berupa informasi tentang kelautan dan perikanan dengan seluas-luasnya kepada masyarakat. Utamanya untuk pelaku usaha. Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur ingin membantu mereka dalam pemasaran atau dalam mengembangkan akses pasarnya. Program Fish Info Jatim memberikan fitur pelayanan untuk menjadi media pemasaran produk olahan dengan bahan baku perikanan bernama E-Katalog untuk menampilkan produk-produk yang dihasilkan pelaku usaha perikanan yang dapat diakses melalui *marketplace* seperti Blibli.com, Tokopedia, hingga Shopee atau jika ingin membeli produk dengan jumlah banyak atau grosir dapat menghubungi penjual langsung karena telah tercantum nomor telepon beserta lokasi produksinya.

Contoh tampilan produk yang tercantum dalam E-Katalog Produk pada *website* Fish Info Jatim



Sumber: fishinfojatim.net/dashcatalog

Diketahui bahwa program ini terus memberikan respon yang positif dari penggunaannya, baik dari masyarakat maupun dari pemerintah. Program ini sangat membantu masyarakat mendapatkan informasi tentang sektor perikanan yang awalnya terbatas, seperti persebaran komoditas ikan beserta harga pada masing-masing daerah, informasi tentang *fish storage* yang sangat jarang diketahui oleh masyarakat khususnya pelaku usaha perikanan dan nelayan untuk menitipkan serta mengawetkan ikan hasil tangkapan dalam *cold storage* untuk mempertahankan kesegarannya. Hingga menjadi media pemasaran produk hasil olahan perikanan. Banyaknya pelaku usaha perikanan yang memberikan *review* langsung kepada pegawai Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur yang bersangkutan, bahwa sebagian besar pembeli yang membeli produk secara satuan atau eceran, didapatkan berasal dari *marketplace* dan yang membeli secara grosiran juga mendapatkan informasi penjual melalui Fish Info Jatim.

Sehingga dapat disimpulkan, bahwa secara tidak langsung program ini mampu meningkatkan omset penjualan pelaku usaha perikanan tersebut. Maka program ini dikatakan efektif berdasarkan tujuannya yang menyeluruh dan akan

terus berkembang seiring permintaan yang diajukan oleh masyarakat maupun inisiatif dari Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Fish Info Jatim merupakan pelayanan publik berbasis *online* berupa *website* yang diciptakan oleh salah satu bidang Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur, yakni bidang Pemasaran dan Pengelolaan Produk Kelautan (P3KP) dan dikembangkan bersama dengan CV Allugara Inti Inovasi dapat dikatakan efektif. Karena dapat memenuhi lima indikator pengukuran dari tingkatan efektivitas sebuah program pada teori milik Campbell J.P yaitu: keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat *input* dan *output*, dan pencapaian tujuan menyeluruh. Fish Info Jatim menjalankan perannya dalam menyediakan informasi yang berguna dan relevan bagi penggunanya, serta berhasil meraih sasaran dari program ini, yakni pemerintah hingga masyarakat dan saat ini telah diakses sebanyak 7.029 orang. Melalui *review* langsung dari pengguna layanan Fish Info Jatim, diketahui bahwa *website* layanan publik ini sangat membantu untuk mendapatkan akses informasi dan mempermudah kegiatan pendataan persebaran ikan beserta komoditas dan harga ikan pada seluruh wilayah kabupaten/kota di Jawa Timur.

Saran

Program Fish Info Jatim dapat menambahkan fitur pelayanan pada websitenya yaitu berupa informasi terkait jadwal kegiatan yang akan diselenggarakan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur, berkaitan dengan perikanan seperti jadwal webinar atau seminar terkait usaha *cold storage*, hingga tata cara verifikasi usaha perikanan yang resmi bermitra yang dapat diikuti masyarakat dari berbagai kalangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, L. R., & Kristiana, I. F. (2017). Studi Kasus: Kematangan Sosial pada Siswa Homeschooling. *Jurnal EMPATI*, 6(1), 257–263. <https://doi.org/10.14710/empati.2017.15090>
- Azhari, A. O., & Prabawati, I. (2023). Efektivitas Penerapan Perpajakan pada Pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (Studi pada Umkm di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng). *Publika*, 11, 1529–1538. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n1.p1529-1538>
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur. (2024, December). Statistik Perikanan Provinsi Jawa Timur 2023. 35000.24062. <https://jatim.bps.go.id/id/publication/2024/12/20/49e6e2f51369c5a095c0f214/statistik-perikanan-provinsi-jawa-timur-2023.html>
- Faradiba, S., Muchsin, S., & Hayat. (2021). Efektifitas Kinerja Pelayanan Sensus Penduduk Berbasis Online di Badan Pusat Statistik Kota Malang. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(1).
- Firdaus, K. (2021). Efektifitas Layanan Mobile Application “mLibrary.” *Jurnal Perpustakaan*, 2(1), 1–18.
- Heldi. (2021). Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung Tahun 2019. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(2), 93–100. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i2.10>
- Maulidiah, S. (2014). *Memahami Pelayanan Publik; Dilengkapi Dengan Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN)*. 6.
- Mutiarin, D., & Zaenudin, A. (2014). *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan Penelusuran Konsep dan Teori*. Pustaka Pelajar.
- Mutmainah, F., & Husaini, M. (2024). Efektivitas Program Percepatan Penurunan Stunting di Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan (Studi Kasus Desa Batu Merah dan Desa Lajar). *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(1), 11–19.
- Safarudin, R., Zulfamanna, Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian Kualitatif. *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, 3(2), 1–15.
- Saragih, R. (2018). Efektivitas Kebijakan Penatausahaan Barang Milik Negara di Sekolah Tinggi Penyuluhan Pertanian Medan. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 7(1), 77. <https://doi.org/10.31289/jap.v7i1.1266>
- Suryani, I., Bakiyah, H., & Isnaeni, M. (2018). Strategi Public Relations PT Honda Megatama Kapuk dalam Customer Relations. *E Journal BSI*, 9(9), 1–9.