

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penelitian adalah pengembangan ilmu pengetahuan yang menjadi suatu aspek penting. Penelitian mendapat tantangan di tengah pandemi *Covid* selama 2019 akhir hingga 2022 awal. Tantangan ini yang menjadi perhatian para peneliti. *Covid* membatasi mobilitas dan tatap muka peneliti dan objek penelitiannya. Padahal, penelitian juga memerlukan administrasi surat menyurat dan kegiatan tatap muka untuk mewawancarai dan menyebarkan kuesioner. Tanpa administrasi yang baik, penelitian tidak dapat dilakukan dengan leluasa. Ini dikarenakan penelitian melibatkan banyak pemangku kepentingan seperti pemangku kepentingan eksternal dan internal.

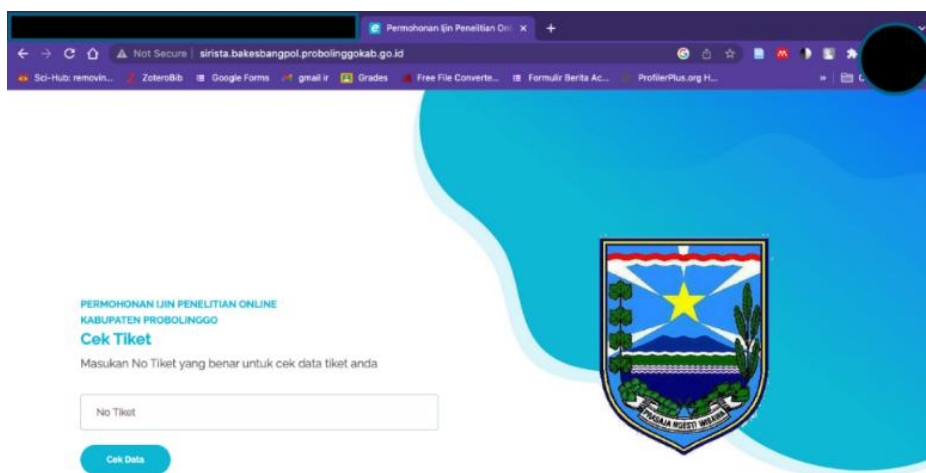
Salah satu yang membantu administrasi penelitian adalah Badan Kesatuan Bangsa dan Politik sebagai penyelenggara layanan publik yang dijelaskan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian pada pasal (6) ayat (3) yang berbunyi

“Bupati/Walikota melalui Dinas Penanaman Modal dan (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) PTSP Kabupaten/Kota dan berkoordinasi dengan Badan/Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten/Kota, untuk (Sasaran Kinerja Pegawai) SKP lingkup daerah kabupaten/kota.”

Banyaknya jumlah peneliti yang membutuhkan surat izin penelitian untuk berbagai kebutuhan seperti melaksanakan tugas akhir. Saat pembuatan surat izin masih menggunakan sistem manual ditambah dengan kompleksitas pada masa pandemi penerbitan surat izin penelitian lebih lama. Ini menjadi peluang inovasi yang dapat mengatasi tantangan tersebut. Tantangan ini yang kemudian diakomodasi melalui sistem informasi.

Bakesbangpol membuat sistem informasi yang memudahkan pengurusan izin survei penelitian. Sistem informasi manajemen yang digunakan dinamai “Sistem Informasi Rekomendasi Izin *Survey* Tanpa Antri” atau lebih dikenal dengan nama “SI RISTA”. Dalam Peraturan Bupati Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Sistem Informasi Rekomendasi Izin *Survey* Tanpa Antri (SI RISTA) yang menjelaskan bahwasanya program ini dibuat untuk memudahkan pemohon mendapatkan surat izin survei. Serta dalam peraturan ini penanggung jawab atas penerbitan surat izin survei *online* atau SI RISTA yaitu Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Probolinggo.

Gambar 1.1
Tampilan SI RISTA



Sumber: SI RISTA Kabupaten Probolinggo.

SI RISTA menjadi suatu inovasi administrasi di bidang pelayanan publik yang memberikan suatu layanan berupa penerbitan surat izin survei penelitian. Sistem ini diakses dengan mengunjungi <http://sirista.bakesbangpol.probolinggo.kab.go.id/>. SI RISTA dapat dikaji dengan pendekatan inovasi. Pendekatan ini melihat SI RISTA sebagai inovasi pelayanan guna menghadirkan pelayanan publik yang baik. Proses inovasi dipengaruhi oleh berbagai faktor. Faktor pendorong inovasi dibagi menjadi kelompok faktor internal dan eksternal (Cankar & Petkovšek, 2013). Pendekatan inovasi ini bermanfaat terhadap pengimplementasian SI

RISTA untuk mengetahui faktor yang mendorong pengimplementasian baik dari faktor internal maupun eksternal.

Bloch dalam Setniykar dan Veronika (2013) berpendapat mengenai suatu inovasi yang berarti suatu perubahan baru dan signifikan untuk jasa dan barang, metode organisasi, atau cara organisasi berkomunikasi dengan pengguna proses operasional. Sedangkan inovasi dimaknai secara umum dalam sektor publik yang memiliki tujuan untuk meningkatkan transparansi, meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan efisiensi, dan meningkatkan kepuasan pengguna. Inovasi juga memiliki tujuan untuk mengatasi tantangan sosial seperti mengatasi permasalahan kesenjangan kemiskinan, keamanan publik, kesehatan, pendidikan, lingkungan dan sebagainya. Sektor publik yang inovatif secara signifikan dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui aspek baru, layanan baru, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, akses dan lain-lain (Eprilianto et al., 2022).

Osborne dan Brown (2005) berpendapat bahwa suatu produk dan pelayanan baru yang hadir disebut suatu inovasi sehingga hadirnya suatu keadaan ketidak berlanjutan (*discontinuity*) dengan produk sebelumnya. Dalam hal ini timbul pertanyaan dari suatu proses apakah inovasi tersebut dapat dikategorikan sebagai inovasi baru atau sebagai perubahan semata, hal itulah yang menjadi suatu indikator dari isu *discontinuity* (Ridlowi & Himam, 2018). SI RISTA ini bukan merupakan program kelanjutan dari

sistem yang ada sebelumnya. De Vries et al, (2014) mendefinisikan suatu pengenalan baru berupa pengetahuan, organisasi, manajemen, atau proses-proses keterampilan baru, yang mempresentasikan ketidak berlanjutan cara lama dalam layanan publik disebut sebagai inovasi sektor publik (Safaria et al., 2019).

Dengan SI RISTA diharapkan dapat memudahkan peneliti yang membutuhkan surat rekomendasi penelitian tanpa antri. Program SI RISTA dapat diakses dengan mudah, program membantu menerbitkan surat izin penelitian dari genggaman. Layanan publik ini memudahkan para peneliti untuk mendapatkan surat izin penelitian secara cepat tanpa antri. Penerapan prinsip *learning organization* pada program ini, bertujuan untuk mengetahui pelayanan yang kurang optimal.

Program serupa ditemukan di beberapa pemerintah daerah seperti pada Bakesbangpol Kabupaten Sukabumi yaitu *One Day Service* program ini dilakukan untuk meningkatkan pelayanan izin penelitian, yang awalnya masih dilakukan dengan cara yang manual menjadi berbasis *website* <https://badankesbangpol.sukabumikab.go.id/user/registration>. Program ini adalah tindak lanjut dari permasalahan yang dialami oleh pemohon layanan, karena hal tersebut dianggap tidak efisien. Perubahan izin penelitian berbasis *website* ini diharapkan dapat mempermudah proses izin penelitian dan juga sangat bermanfaat sebagai sarana untuk membuat aktivitas

pekerjaan yang dilakukan dapat tersimpan, terpusat dan termonitoring dengan baik menggunakan aplikasi.

Inovasi juga dapat dihasilkan dari suatu kebijakan publik maupun kebijakan sosial. Dalam perspektif teori kebijakan publik suatu inovasi dapat dievaluasi. William Dunn mengemukakan teori evaluasi diantaranya memberi angka (*rating*), penaksiran (*appraisal*), dan penilaian (*assessment*) (William N. Dunn, 2003).

Gambar 1.2

Metode Evaluasi Dalam Analisis Kebijakan



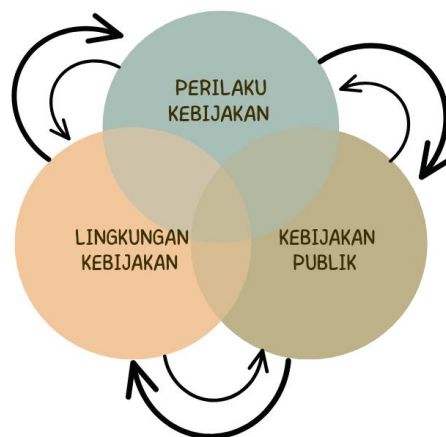
Sumber: (Rokim, 2019)

Metode evaluasi dalam analisis kebijakan versi Dunn terdapat lima prosedur meliputi; **Definisi:** Menghasilkan suatu informasi dari keadaan yang menyebabkan suatu permasalahan kebijakan. **Prediksi:** Mempersiapkan suatu informasi tentang kondisi yang akan datang dengan menerapkan alternatif kebijakan. **Preskripsi:** Mempersiapkan informasi dari konsekuensi kebijakan tentang nilai pada masa yang akan datang. **Deskripsi:** Menciptakan suatu informasi mengenai keadaan masa lalu dan sekarang maka perlu penerapan alternatif kebijakan dan **Evaluasi:** Berguna sebagai alternatif kebijakan dalam pemecahan masalah (Rokim, 2019).

Sebagaimana dijelaskan Dunn evaluasi merupakan suatu hal yang dilakukan terhadap suatu kebijakan, sehingga dapat menghasilkan suatu ilmu pengetahuan yang relevan. Hal tersebut di akibatkan permasalahan yang terjadi dalam pengimplementasian suatu kebijakan yang dihasilkan dengan apa yang diharapkan. Hal tersebut sangat berfungsi dalam pengambilan suatu kebijakan, termasuk dalam menilai suatu proses pembuatan kebijakan. Suatu evaluasi juga menyumbang kritik dan klasifikasi pada nilai kebijakan, juga mempermudah dalam tahap menyesuaikan dan merumuskan kembali suatu masalah dalam kebijakan. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa evaluasi tidak hanya memaparkan kesimpulan terhadap masalah kebijakan yang telah selesai (Dunn, 2003, hlm: 28).

Gambar 1.3

Model Kebijakan Publik William Dunn (2003, hlm: 110)



Sumber: Dunn (2003, hlm: 110)

Evaluasi dalam kebijakan hanya dimaknai sebagai evaluasi implementasi kebijakan. Dalam kebijakan publik terdapat tiga lingkup evaluasi evaluasi lingkungan, perumusan kebijakan, dan implementasi kebijakan. Dari makna tersebut dapat mengetahui suatu kebijakan dapat berguna atau tidak. (Wijaya, 2016).

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dilihat dari teori Evaluasi menurut William Dunn. Fokus penelitian ini yaitu pada evaluasi suatu layanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Probolinggo. Tujuan penelitian, sebagai acuan untuk melihat bagaimana Program SI RISTA memberikan pelayanan pada masyarakat dalam bidang penerbitan surat izin survei, apakah sudah sesuai dengan standar pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, untuk mengetahui terkait program Layanan *Online* ini perlu suatu evaluasi terhadap program.

Uraian tersebut yang membuat peneliti tertarik melakukan penelitian ini, yang digunakan untuk penyusunan skripsi yang berjudul **“Evaluasi Program Layanan *Online* Sistem Informasi Rekomendasi Izin *Survey* Tanpa Antri (SI RISTA) Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Probolinggo”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian ini, sudah banyak penelitian yang dilakukan tentang inovasi sektor publik, namun penelitian yang berkaitan dengan evaluasi inovasi sektor publik pada program layanan rekomendasi

izin survei yang dilakukan secara *online* masih belum banyak dilakukan. Fokus permasalahan penelitian ini yaitu: "Bagaimana Evaluasi Program Layanan *Online* Sistem Informasi Rekomendasi Izin *Survey* Tanpa Antri (SI RISTA) Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Probolinggo" dengan pendekatan evaluasi William Dunn.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian menjadi hal penting dari suatu karya ilmiah sekaligus menjadi kunci utama untuk mencapai keberhasilan dalam proses penelitian, yaitu:

1. Tujuan Umum

- a. Untuk mengevaluasi kinerja SI RISTA, jika terdapat kendala internal dan eksternal pada program layanan SI RISTA Pada Bakesbangpol Kabupaten Probolinggo.
- b. Untuk mendeskripsikan hasil penelitian dan kontradiksi teori yang ada dalam temuan dilapangan dan bagaimana seharusnya.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini, untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah dirumuskan berdasarkan rumusan masalah penelitian, yaitu : “Untuk mengetahui bagaimana Evaluasi Program Layanan *Online* Sistem Informasi Rekomendasi Izin *Survey* Tanpa Antri (SI RISTA) Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Probolinggo ”.

D. Manfaat Penelitian

Sebagaimana dalam latar belakang dan rumusan masalah diatas, oleh sebab itu dapat diketahui manfaat penelitian adalah untuk Evaluasi Program Layanan *Online* Sistem Informasi Rekomendasi Izin *Survey* Tanpa Antri (SI RISTA) Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Probolinggo.

1. Manfaat Teoritis

- a) Menjembatani penelitian terdahulu, tentang suatu program layanan *online* rekomendasi izin survei.
- b) Untuk lebih menjelaskan mengenai evaluasi program layanan *online* SI RISTA.
- c) Sebagai bahan referensi untuk menambah dan memperkaya wawasan.

2. Manfaat Praktis

- a) Sebagai masukan dalam melakukan perubahan atau pengembangan mengenai Program Layanan *Online* Sistem Informasi Rekomendasi Izin *Survey* Tanpa Antri (SI RISTA) Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Probolinggo.
- b) Dapat menjadi pertimbangan bagi instansi pemerintah yang lain dalam menjalankan fungsi dan tugasnya sesuai ketentuan yang berlaku, dan dapat digunakan sebagai referensi pada penelitian sejenisnya.

E. Sistematika Penulisan

Agar dapat dipahami lebih mudah, penulis menyusun secara runtut dalam 5 bab dan diuraikan sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Bagian pendahuluan menguraikan tentang latar belakang yang membahas tentang permasalahan dalam penelitian ini. Kasus *Covid-19* yang membatasi mobilitas dan tatap muka dalam melakukan peneliti dan objek penelitiannya. Hal tersebut kemudian menjadi suatu tantangan tersendiri bagi peneliti dalam melakukan suatu penelitian. Oleh karena itu Bakesbangpol Kabupaten Probolinggo membuat suatu sistem dalam penerbitan surat layanan izin survei penelitian yaitu SI RISTA. Inovasi sektor publik adalah kegiatan dalam suatu pemerintah daerah dengan tujuan agar dapat meningkatkan transparansi, efisiensi, kepuasan pengguna, serta dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini, merupakan suatu kebijakan publik yang dilakukan oleh Bakesbangpol Kabupaten Probolinggo. Kebijakan publik ini perlu suatu evaluasi. Dalam mengevaluasi suatu kebijakan publik ini teori yang digunakan yaitu teori dari William Dunn.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Pada tinjauan pustaka membahas mengenai penelitian terdahulu, dengan memaparkan beberapa kata kunci dalam penelitian diantaranya: “Evaluasi, Inovasi Sektor Publik, Pelayanan

Publik, Kebijakan Publik, serta Bakesbangpol”, dan kerangka berpikir menjelaskan mengenai pokok pembahasan terkait Evaluasi Program Layanan Online SI RISTA Pada Bakesbangpol Kabupaten Probolinggo.

BAB III : Metode Penelitian

Pembahasan terkait metode penelitian, peneliti menggunakan metode untuk mengevaluasi terkait Program Layanan Online SI RISTA Pada Bakesbangpol Kabupaten Probolinggo yaitu menggunakan metode kualitatif deskriptif. Pada Metode kualitatif deskriptif tahapan pengumpulan data, diperoleh dari wawancara, observasi serta dokumentasi.

BAB IV : Hasil dan Pembahasan

Pada Hasil Penelitian dan Pembahasan menguraikan tentang fokus penelitian, lokasi penelitian, penyajian data, gambaran umum, analisis dan interpretasi data.

BAB V : Penutup

Pada penutup membahas tentang kesimpulan dan saran, berisi jawaban dari rumusan masalah yang dijawab.