

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan rujukan bagi penelitian ini. Penelitian terdahulu berfungsi untuk memperoleh referensi yang masih berkaitan dengan penelitian yang penulis lakukan. Referensi yang penulis kumpulkan dari penelitian terdahulu di kumpulkan sebagai bahan acuan pada penelitian ini. Berikut penelitian terdahulu yang berhasil peneliti gabung.

Salam, (2021) meneliti tentang Perubahan dan Inovasi Pelayanan Publik di Era *New Normal* Pandemi *Covid-19*. Menurut Salam (2021) yang membahas terkait pemulihan di Era *New Normal*, yang mana dalam hal ini mengundang kesempatan pemerintah dalam mendorong perubahan pelayanan publik untuk berinovasi sehingga akan memberikan dampak yang sangat luas. Salam (2021) mengkaji bahwa inovasi sektor publik pada masa *Covid-19* menjadi salah satu momentum terciptanya budaya baru untuk memperbaiki sistem kerja serta menuju *post-modernisme* dalam proses pemberian layanan antara para *stakeholder*, masyarakat, dan pemangku kebijakan. Era *New Normal* yang bersifat memaksa terhadap suatu kebiasaan lama dengan kebiasaan baru, yang ditujukan kepada masyarakat

adanya suatu inovasi dari setiap organisasi pemerintah atau instansi terkait (Salam, 2021).

Menurut Tahalea, Suwitri dan Rostyaningsih (2015), yang meneliti tentang Evaluasi Dampak Kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang. Untuk menciptakan *good government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pemerintah Kota Semarang, berupaya memberikan pelayanan perizinan yang mudah, sehingga dapat memberikan layanan dengan cepat, efektif, dan efisien. Pelayanan publik tersebut yaitu pada bidang Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), serta Izin Usaha Perdagangan (SIUP).

Tahalea, Suwitri dan Rostyaningsih (2015), Setiap pembuatan kebijakan pasti terdapat suatu hal negatif yang dihasilkan, seperti pada pelayanan perizinan ini. Maka perlu adanya evaluasi terhadap dampak kebijakan. Karena terdapat masyarakat kurang puas dengan layanan yang diberikan. Teori yang digunakan dalam mengevaluasi kebijakan publik ini, yaitu menurut *Lester* dan *Stewart* (2000), yang mengemukakan bahwa suatu evaluasi kebijakan berkaitan dengan konsekuensi-konsekuensi pada kebijakan publik (Tahalea et al., 2015).

Zinurrohmah, Kristiyanto, dan Darmansah (2022), membahas terkait Evaluasi *Usability Website* Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Banyumas (SIPANJIMAS) Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS). Semakin majunya teknologi informasi yang membantu kebutuhan

masyarakat seperti pelayanan berbasis *website*, yang dirilis oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Banyumas (SIPANJIMAS), merupakan suatu inovasi layanan yang digunakan secara *online* untuk melakukan perizinan daerah.

Zinurrohmah, Kristiyanto, dan Darmansah (2022), mengkaji berbagai masalah dalam pengimplementasian program ini yaitu tentang pengguna baru sistem ini, tidak dapat menggunakan *password* sendiri untuk verifikasi pada *e-mail* pemohon layanan SIPANJIMAS. Permasalahan yang sering terjadi pada implementasian SIPANJIMAS yaitu, fitur yang tidak dapat diakses, *error* pada saat mengklik logo di menu utama dan pada fitur manual *book* terdapat file yang tidak dapat ditampilkan.

Zinurrohmah, Kristiyanto, dan Darmansah (2022), permasalahan tersebut perlu suatu evaluasi, dalam hal ini suatu evaluasi merupakan proses menentukan nilai objek. Evaluasi yang digunakan yaitu Evaluasi *Usability Website*. Dalam hal ini suatu evaluasi dilakukan dengan menggunakan suatu aplikasi *mobile* menggunakan metode SUS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa SIPANJIMAS ini memiliki rata-rata 59,75 masuk pada kategori “C” dalam artian SIPANJIMAS dinilai sudah cukup layak, dalam memberikan suatu pelayanan (Zainurrohmah et al., 2022).

Sumada dan Suradika (2020), membahas tentang Evaluasi Kebijakan Penerbitan Tanda Daftar Usaha Pariwisata di Bidang Pelayanan dan

Perizinan Terpadu Kabupaten Badung. Perlu evaluasi dari kebijakan publik ini, karena terdapat suatu permasalahan pada pelayanan publik yang kurang baik oleh pemerintah, maupun dari kinerja pegawai yang kurang.

Sumada dan Suradika (2020), dalam penelitian ini proses evaluasi kebijakan menggunakan teori *Jones* (1996: 359-360) yaitu, evaluasi yang sifatnya organisasional, politik, dan substantif atau nyata. Pemerintah Kota Badung melakukan tindakan pengawasan dan pemberian sanksi, apabila suatu saat terjadi pelanggaran. Hal tersebut menjadi pencegahan agar pelayanan dapat dilakukan lebih efektif. Evaluasi yang dilakukan secara *step by step*, yang bersifat nyata melalui strategi perubahan yang dilakukan oleh Dinas Perizinan (Sumada & Suradika, 2020).

Ullum (2021), mengemukakan tentang Pelayanan Pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Sukabumi Tentang Peningkatan Administrasi Izin Penelitian Berbasis *Website One Day Service*. Suatu perubahan terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh bakesbangpol Kabupaten Sukabumi merupakan suatu perubahan baru pada sistem pelayanan. Sebelumnya suatu pelayanan dilakukan secara manual, dikarenakan kurangnya sumber daya manusia dan kurangnya fasilitas yang mendukung untuk memberikan suatu pelayanan secara maksimal. Dari permasalahan tersebut kepala subbagian umum dan kepegawaian (kasubag) berinisiatif membuat suatu aksi perubahan izin penelitian berbasis *website* untuk mempermudah proses izin penelitian dan juga sangat bermanfaat

sebagai sarana untuk membuat aktivitas pekerjaan yang dilakukan dapat tersimpan, terpusat dan termonitoring dengan baik.

Ullum (2021), aplikasi berbentuk *website* yang dapat diakses melalui <https://badankesbangpol.sukabumikab.go.id/user/registration>, layanan ini dibuat untuk mempermudah pemohon izin penelitian. Inovasi ini dilakukan karena peneliti tidak hanya dari masyarakat yang berada di wilayah Kabupaten Sukabumi saja, melainkan dari wilayah lain yang hendak melakukan suatu penelitian di wilayah Kabupaten Sukabumi. Dengan perubahan layanan ini untuk meningkatkan pelayanan izin penelitian, dan memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat yang akan membuat izin penelitian atau surat rekomendasi untuk melakukan kegiatan penelitian yang ada di wilayah Kabupaten Sukabumi (Ullum, 2021).

Demikianlah keseluruhan hasil dari beberapa penelitian terdahulu yang dapat penulis sajikan, dan untuk menyederhanakan pemetaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti Tahun	Judul, Objek Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Salam (2021)	Perubahan dan Inovasi Pelayanan Publik Di Era New Normal Pandemi Covid-19	Memiliki kesamaan membahas terkait inovasi pelayanan publik.	Fokus penelitian
2.	Tahalea, Suwitri dan Rostyaningsih (2015)	Evaluasi Dampak Kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang	Memiliki kesamaan terkait fokus pembahasan yaitu tentang evaluasi program dalam bidang perizinan.	Lokasi penelitian Fokus penelitian pelayanan perizinan <i>online</i> oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) pada bidang SIUP, IMB, dan TDP
3.	Zinurrohmah, Kristiyanto, dan Darmansah (2022)	Evaluasi <i>Usability Website</i> Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Banyumas (SIPANJIMAS) Menggunakan Metode	Memiliki kesamaan terkait fokus pembahasan yaitu tentang evaluasi program dalam bidang	Lokasi penelitian Fokus penelitian pada pelayanan perizinan <i>online</i> oleh Dinas

No	Peneliti Tahun	Judul, Objek Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		<i>System Usability Scale</i> (SUS)	perizinan.	Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan metode yang digunakan berbeda.
4.	Sumada dan Suradika (2020)	Evaluasi Kebijakan Penerbitan Tanda Daftar Usaha Pariwisata di Bidang Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung	Memiliki kesamaan terkait fokus pembahasan yaitu tentang evaluasi program dalam bidang perizinan	Lokasi penelitian Fokus penelitian pada bidang penerbitan tanda daftar usaha wisata, dan teori yang digunakan berbeda.
5.	Fuji Ullum, (2021)	Peningkatan Administrasi Izin Penelitian Berbasis <i>Website One Day Service</i> .	Memiliki kesamaan terkait fokus pembahasan yaitu pelayanan izin penelitian secara <i>online</i> .	Lokasi penelitian Dalam penelitian ini tidak mengevaluasi suatu sistem pelayanan izin penelitian.

Sumber: Diolah dari berbagai sumber

Dapat dilihat dari tabel tersebut perbedaan dan persamaan antar penelitian terdahulu. Persamaan pada penelitian terdahulu yaitu membahas mengenai kebijakan publik mengenai suatu pelayanan yang dilakukan secara *online* oleh beberapa instansi, serta terdapat beberapa penelitian yang membahas tentang pengevaluasin suatu program pelayanan perizinan. Sedangkan perbedaannya, pada lokasi tempat penelitian, metode, dan teori yang digunakan. Manfaat penelitian terdahulu yaitu memberikan suatu referensi terkait bagaimana cara untuk melakukan evaluasi, serta hasil yang diperoleh setelah dilakukannya pengevaluasin terhadap suatu program. Pada penelitian ini berfokus pada Evaluasi Program Layanan Sistem Informasi Rekomendasi Izin Survey Tanpa Antri (SI RISTA) Pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Probolinggo menggunakan teori William Dunn.

B. Kerangka Dasar Teoritik

1. Evaluasi

a. Pengertian Evaluasi

Terdapat dua kegiatan dalam suatu evaluasi yaitu menilai dan mengukur. Evaluasi (*evaluation*) merupakan suatu proses dalam mengukur dan menilai, yang masih berbentuk suatu dugaan terhadap keputusan nilai (Dachliyani, 2020). Evaluasi juga merupakan suatu unit kegiatan dalam mengumpulkan informasi tentang

pengimplementasian kebijakan, pada suatu organisasi dalam mengambil keputusan dan berlangsung dalam proses yang bertahap (Wijaya, 2016).

b. Pendekatan Evaluasi

1) Evaluasi Formal

Dunn, (2003, hlm: 613-614) Evaluasi Formal (*Formal Evaluation*) yaitu pendekatan dengan metode deskriptif yang bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai hasil kebijakan yang dapat dipercaya. Evaluasi ini diumumkan secara formal oleh administrator dan pembuat kebijakan suatu program, yang dilakukan berdasarkan tujuannya (Dunn, 2003). Dalam hal ini, tipe evaluasi kebijakan yang berusaha secara terus menerus memperhatikan capaian suatu target dan tujuan formal disebut sebagai evaluasi formatif.

Tabel 2.2

Tipe-tipe Evaluasi Formal

NO	Kontrol Terhadap Aksi Kebijakan	Orientasi Terhadap Proses Kebijakan Formatif
1.	Langsung	Evaluasi Perkembangan
2.	Tidak Langsung	Evaluasi Proses Retrospektif

Sumber : Dunn (2003, hlm: 615)

Dari tabel diatas dapat dijelaskan mengenai evaluasi formal sebagai berikut:

a. Evaluasi Perkembangan

Berdasarkan tujuan dari evaluasi formal, yaitu menunjukkan kegiatan evaluasi kebijakan secara eksplisit, dalam melayani kebutuhan *staf* program sehari-hari. Evaluasi perkembangan merupakan suatu hal yang dilakukan dengan mengukur dan mengawasi langsung terhadap aksi kebijakan, yang digunakan pada sektor publik maupun swasta, secara luas. Evaluasi ini dapat dilakukan dengan beradaptasi langsung, terhadap variabel masukan dan proses sebagai pengalaman baru, yang diperoleh dari manipulasi secara sistematis.

b. Evaluasi Proses Retrospektif

Pemantauan atau evaluasi program yang dilakukan setelah program diterapkan dalam jangka tertentu, disebut evaluasi proses retrospektif. Permasalahan dari tipe ini, berdasarkan dari pengimplementasian yang berlangsung, dari dampak dan keluaran yang diperoleh. Manipulasi secara langsung suatu proses atau masukan tidak diperkenalkan dalam evaluasi ini (Dunn, 2003, hlm: 615-616).

Tabel 2.3

Teknik Pendekatan Evaluasi Formal

Pendekatan	Teknik
Evaluasi	1. Pemetaan sasaran 2. Klasifikasi Nilai 3. Kritik Nilai 4. Pemetaan Hambatan 5. Analisis Dampak Silang 6. Diskonting

Sumber: Dunn (2003, hlm: 625)

- 1) Pemetaan Sasaran merupakan suatu teknik untuk menentukan sasaran, tujuan, serta berkaitan dengan alternatif kebijakan. Seluruh struktur sasaran, tujuan dan alternatif dari satu atau dua metode perumusan kebijakan diidentifikasi dengan metode yang saling berhubungan.
- 2) Klasifikasi Nilai adalah prosedur dalam mengidentifikasi dan mengklasifikasi terhadap premis nilai dari dasar pada seleksi sasaran kebijakan Terdapat tahap dalam mendefinisikan hal tersebut, sebagai berikut:
 - a. Seluruh sasaran terhadap suatu kebijakan atau program diidentifikasi secara relevan.
 - b. Pelaksana kebijakan diidentifikasi untuk mengetahui yang sasaran yang terpengaruh dengan yang dipengaruhi dari pencapaian dan kegagalan dari seluruh sasaran.
- 3) Kritik Nilai merupakan serangkaian prosedur untuk menguji mana yang lebih meyakinkan antara argumen-argumen yang saling berlawanan dalam suatu debat mengenai tujuan kebijakan.
- 4) Pemetaan Hambatan adalah suatu prosedur untuk mengidentifikasi keterbatasan dan hambatan yang menghadang jalan untuk mencapai sasaran kebijakan dan program.
- 5) Analisis Dampak Silang merupakan suatu hal yang saling ketergantungan atau membantu dalam menentukan bagaimana hubungan antara suatu peristiwa akan berdampak pada peristiwa yang dihasilkan dan untuk mengurangi ketidakpastian dimasa mendatang.

- 6) Diskonting merupakan cara pada suatu kebijakan yang digunakan dalam membuat rekomendasi kebijakan untuk menghitung dampak waktu (Agustina, 2020)

2. Inovasi Sektor Publik

a. Pengertian Inovasi Sektor Publik

Perubahan merupakan arti dari inovasi secara umum, yang berkaitan dengan lingkungan dinamis dan berkembang. Inovasi memiliki banyak perspektif dan pengertian (Suwarno, 2020). Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik bahwa suatu inovasi adalah proses kreatif dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan/atau modifikasi dari yang sudah ada.

Adanya terobosan baru pada pelayanan baik dari segi kreatif orisinal, gagasan/ide, atau adaptasi disebut sebagai inovasi pelayanan publik, yang dapat memberikan manfaat secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat. Suatu inovasi tidak harus berasal dari penemuan baru, termasuk dalam hal pelayanan publik. Hasil dari peluasan dan peningkatan kualitas juga bisa disebut suatu inovasi. Inovasi bersifat kontekstual yang berarti inovasi tidak terbatas. (PMDN, 2018).

Menurut Susanto (2010, hlm: 158), mendefinisikan inovasi sebagai penemuan baru, yang sebelumnya belum ada. Bukan hanya sebatas membangun dan memperbaiki tetapi juga diartikan lebih luas mengenai inovasi, yaitu dengan memanfaatkan penemuan baru untuk menciptakan produk pelayanan (Basuki, 2009). Sebagaimana dijelaskan oleh Windrum, 2008; Lynn Jr., 2013, yang mengatakan inovasi semula hanya ada pada sektor bisnis dengan tujuan sebagai profit (Asmara & Rahayu, 2019).

Tetapi, inovasi sudah berkembang di sektor sektor pemerintah. Ini merupakan perkembangan dari paradigma layanan publik dari *Old Public Administration* (OPA) ke *New Public Management* (NPM) dalam hal ini suatu perubahan management yang baru memberikan perubahan positif dalam implementasi diberbagai sektor publik dan pelayanan publik yang lama dinilai kurang produktif, efektif, efisien juga kurang inovasi, akhirnya muncul gerakan reformasi *management*, beberapa negara juga banyak melakukan suatu inovasi (Setiawan, 2021).

b. Hambatan Inovasi

Gambar 2.1

Hambatan Inovasi Menurut Albury, (2003, hlm: 31)



Sumber: (Suwarno, 2020)

Berdasarkan pemaparan tersebut terdapat hambatan dalam melakukan suatu inovasi sektor publik yang menjadi tantangan. Salah satu hambatan pada inovasi yaitu masyarakat yang memiliki budaya tidak menyukai adanya risiko atau budaya risk aversion. Dalam setiap inovasi, pasti memiliki suatu risiko, seperti kegagalan dari pengimplementasian suatu inovasi. Sektor publik yang memiliki unit kerja tidak memiliki kemampuan untuk menangani suatu risiko yang terjadi pada pekerjaannya. Adanya ketergantungan terhadap figur yang memiliki kinerja tinggi juga menjadi suatu hambatan, karena kecenderungan kebanyakan pegawai hanya menjadi pengikut saja. Akan terjadi stagnasi dan kemacetan kerja jika figur tersebut tidak ada.

3. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan

Institusi pemerintah merupakan penyelenggara pelayanan publik, yang berarti suatu proses pemberian pelayanan dilakukan oleh pemerintah. Karena secara realita hampir seluruh masyarakat pasti akan bersinggungan dan bersentuhan dengan pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah (Kurniati et al., 2015). Lukman mendefinisikan bahwa suatu pelayanan terjadi ketika adanya interaksi secara langsung antar orang lain atau mesin (Sagita, 2010).

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk pihak lain, dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan. Menurut Kotler (2014) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Tjiptono dalam (Sunyoto, 2012, hlm: 236) pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen (Wibowati, 2021).

b. Pengertian Publik

Istilah publik berasal dari bahasa inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, dan negara. Kata *public* sebenarnya

sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum. Menurut Inu dkk, 1999 dalam (Suandi, 2019) sejumlah manusia yang memiliki tujuan yang sama serta mengetahui hal yang baik sesuai dengan norma, merupakan pengertian dari publik. Menurut Estawara, 2010 publik adalah setiap kelompok orang yang memiliki keinginan terutama kepentingan atau nilai yang bertindak atas kesediaan. Dari beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan publik adalah sekelompok orang/individu yang memiliki kepentingan dan minat yang sama akan sesuatu hal (Suandi, 2019).

c. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2010, hlm:5) memberikan pelayanan atau melayani kebutuhan masyarakat, yang memiliki kepentingan organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan disebut sebagai pelayanan publik (Suparyanto dan Rosad (2015, 2020)). Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Indonesia, 2009).

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam

peraturan perundang-undangan. Dalam suatu pelayanan publik terdapat suatu standar pelayanan yang tercantum dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 yaitu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Komponen standar pelayanan diantaranya yaitu dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 diantaranya: Dasar hukum, Persyaratan, Sistem, mekanisme, dan prosedur, Jangka waktu penyelesaian, Biaya/tarif, Produk pelayanan, Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, Kompetensi pelaksana, Pengawasan internal, Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, Jumlah pelaksana, Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan; dan evaluasi kinerja pelaksana (Indonesia, 2009).

Sebagaimana dikemukakan oleh Dewi & Tobing, 2021 Suatu instansi menyediakan pelayanan publik, dengan memperhatikan asas pelayanan publik, sebagai berikut:

- a. *Transparansi*, yang berarti memberikan suatu pelayanan publik yang bersifat terbuka dan mudah dimengerti.

- b. *Akuntabilitas*, adalah memberikan suatu layanan publik berdasarkan peraturan yang ada, sehingga dapat dipertanggung jawabkan.
- c. *Kondisional*, adalah memberikan layanan sesuai dengan kemampuan pemberi dan penerima, serta kondisi pelayanan yang berpegang pada prinsip efektivitas dan efisiensi.
- d. *Partisipatif*, adalah memberikan dorongan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang memperhatikan kebutuhan, aspirasi, dan harapan masyarakat;
- e. Tidak *diskriminatif* (kesamaan hak), yang berarti tidak membedakan pemberian pelayanan kepada masyarakat, seperti status sosial, golongan, agama, gender, dan ekonomi; dan
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, adalah memberikan pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak, baik pemberi dan penerima pelayanan publik (Widanti, 2022).

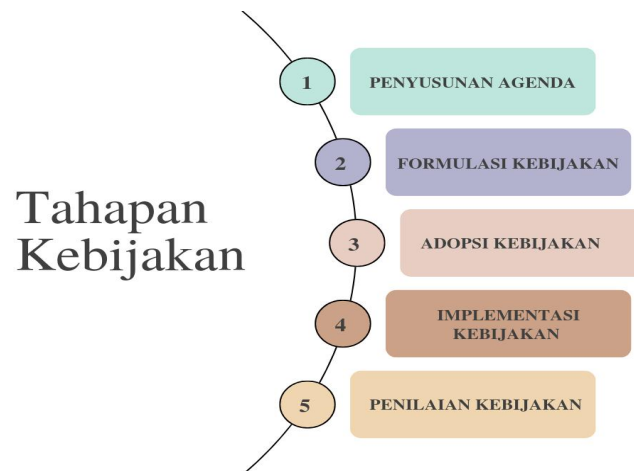
Dalam hal ini suatu pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kegiatan yang berhubungan dengan pemberi dan penerima pelayanan dalam suatu organisasi atau lembaga pemerintah dalam membantu dari segi pelayanan jasa atau barang.

4. Kebijakan Publik

a. Pengertian Kebijakan Publik

Menurut Robert Eyestone sebagaimana dikutip Leo Agustino (2008, hlm:6) dalam (Rushananto, 2014) mengartikan bahwa suatu kebijakan publik adalah hubungan antar unit pemerintah dengan lingkungannya, dari definisi tersebut tidak sedikit yang beranggapan bahwa pengertian itu terlalu susah untuk dipahami, karena kebijakan publik dapat mencakup banyak hal. Menurut Nugroho, terdapat dua karakteristik terhadap kebijakan publik, seperti kebijakan publik yaitu hal yang mudah diukur sejauh mana pencapaian yang sudah ditempuh, dan kebijakan publik merupakan sesuatu yang mudah untuk dipahami, karena hal-hal yang dikerjakan untuk mencapai tujuan nasional. Menurut Said Zainal Abidin (Said Zainal Abidin, 2004: 56-59) tidak semua kebijakan mempunyai prioritas yang sama untuk diproses (Rushananto, 2014).

Gambar 2.2
Tahapan dalam Proses Pembuatan Kebijakan
Menurut Dunn (2003, hlm: 24)



Sumber: Dunn (2003, hlm: 24)

Sebagaimana dalam Dunn, (2003, hlm: 24) terdapat suatu proses kebijakan publik memiliki suatu proses dan variabel, antara lain:

- a. Tahap *agenda setting* atau penyusunan agenda, merupakan suatu proses agar suatu masalah mendapatkan perhatian dari pemerintah. Para pejabat yang dipilih dan diangkat menempatkan masalah pada agenda publik. Pada akhirnya, beberapa masalah masuk ke agenda kebijakan para perumus kebijakan.
- b. Tahap formulasi kebijakan (*policy formulation*), yakni proses perumusan pilihan- pilihan kebijakan oleh pemerintah. Setiap perumusan kebijakan pasti mempunyai alternatif bersaing agar dapat dipilih sebagai suatu kebijakan yang dapat diambil untuk memecahkan masalah.

- c. Tahap adopsi kebijakan yakni, dukungan dari alternatif kebijakan yang mayoritas, disebut sebagai adopsi kebijakan yang di tawarkan para perumus kebijakan.
- d. Tahap implementasi kebijakan (*policy implementation*) yaitu proses pelaksanaan kebijakan untuk mencapai hasil yang diharapkan. Dalam tahap ini persaingan alan saling bersaing dan menempati kedudukannya dari berbagai kepentingan. Mayoritas akan mendapatkan dukungan dari para implementors atau pelaksana, tetapi ada juga yang ditentang oleh para pelaksana.
- e. Tahap evaluasi kebijakan. (*policy evaluation*), yaitu proses memonitor dan menilai hasil penerapan kebijakan di lingkungan masyarakat untuk meninjau dampak maupun tujuan yang sesuai atau belum dari penerapan kebijakan tersebut (Dunn, 2003).

5. Bakesbangpol

Dalam Undang-undang Nomor 11 Tahun 2019 Tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi menjelaskan bahwa penelitian adalah kegiatan yang dilakukan menurut metodologi ilmiah untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan pemahaman tentang fenomena alam dan/atau sosial, pembuktian kebenaran atau ketidakbenaran suatu asumsi dan/atau hipotesis, dan penarikan kesimpulan ilmiah.

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian menjelaskan bahwa

penelitian adalah kegiatan yang dilakukan menurut kaidah dan metode ilmiah secara sistematis untuk memperoleh informasi, data, dan keterangan yang berkaitan dengan pemahaman dan pembuktian kebenaran atau ketidakbenaran suatu asumsi dan/atau hipotesis di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi serta menarik kesimpulan ilmiah bagi keperluan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi.

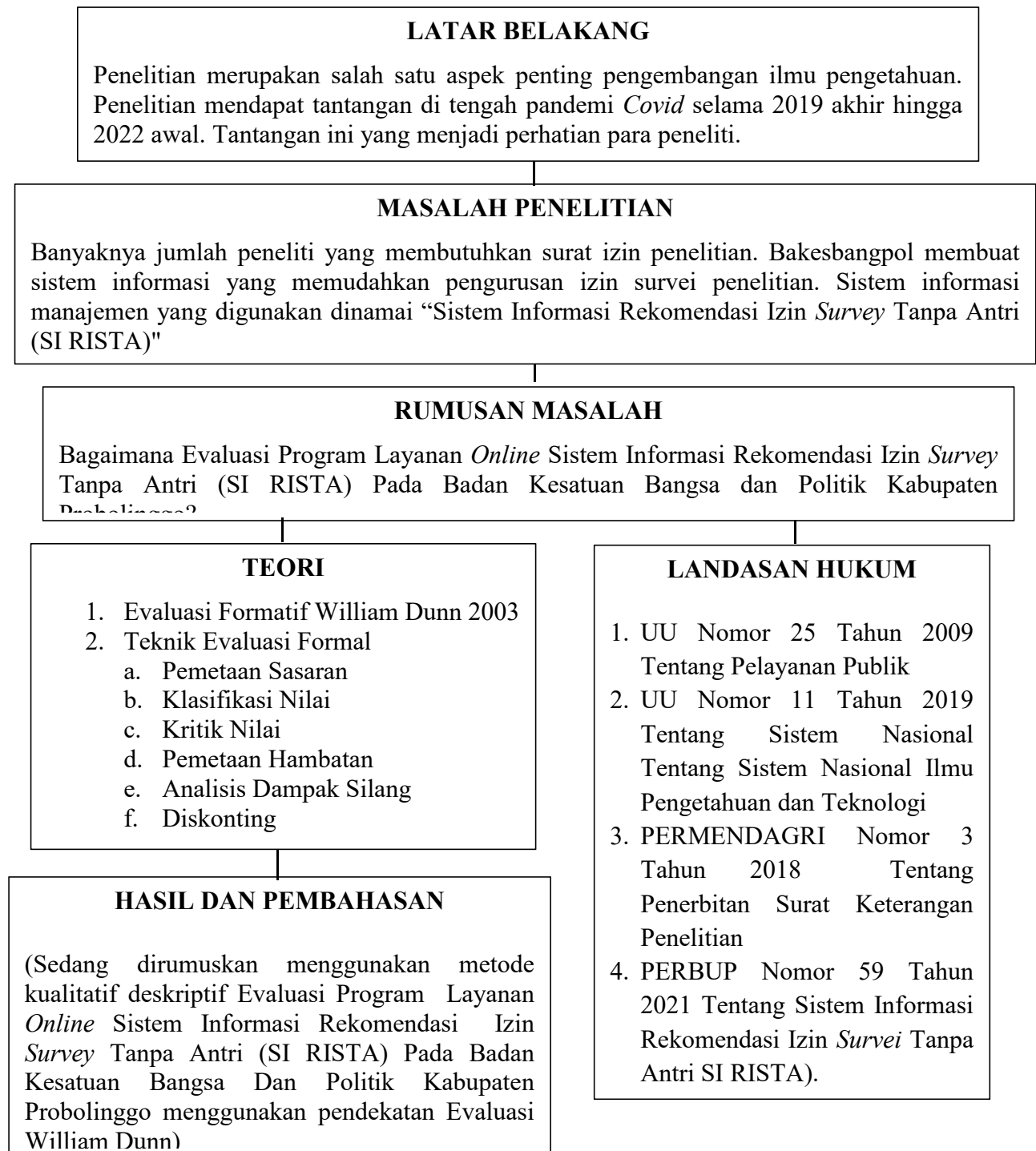
Sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 dalam pasal (16) bahwa dalam pelaksanaan penerbitan SKP, Menteri, gubernur dan bupati/wali kota dapat mengembangkan penerbitan SKP secara elektronik. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Probolinggo mempunyai wewenang untuk mengeluarkan surat izin survei penelitian sebagaimana dijelaskan dalam salah satu inovasi sektor publik yang dilakukan oleh bakesbangpol Kabupaten Probolinggo, dalam memudahkan pemberian pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan suatu pelayanan yang berkenaan dengan surat izin survei atau penelitian. Terdapat beberapa syarat yang perlu disiapkan untuk permohonan layanan izin survei diantaranya:

- a. Melakukan pendaftaran pada aplikasi SI RISTA.
- b. Mengajukan permohonan izin survei melalui aplikasi SI RISTA.
- c. Mengunggah dokumen persyaratan pada aplikasi SI RISTA, meliputi:
 - Surat permohonan dari Instansi pemohon.
 - Kartu Tanda Penduduk (KTP)/Kartu Pengenal Lainnya.

- Proposal atau deskripsi survei.
- Surat keterangan dari Perguruan Tinggi, dan
- Surat Pernyataan.

Dari penjelasan diatas bakesbangpol merupakan suatu instansi pemerintah yang mendapatkan wewenang dalam menerbitkan surat izin riset atau penelitian. Bakesbangpol kemudian menciptakan suatu aplikasi SI RISTA yang merupakan salah satu tanda pengembangan kemajuan teknologi sebagai media yang dikelola, pemerintah Kabupaten Probolinggo sebagai akses untuk memudahkan masyarakat. Perkembangan waktu yang terus meningkat dimana internet banyak diminati masyarakat dalam pemberian informasi selain cepat diakses juga mempermudah masyarakat.

C. Kerangka Pemikiran



Sumber: Penulis 2023

Penelitian merupakan suatu hal yang penting dilakukan untuk pengembangan ilmu pengetahuan. Adanya suatu kasus *Covid-19* yang membatasi aktivitas masyarakat, menjadi tantangan tersendiri untuk melakukan suatu penelitian. Termasuk dalam hal, permohonan surat rekomendasi izin survei. Dari banyaknya jumlah pemohon layanan penelitian. Bakesbangpol Kabupaten Probolinggo, membuat suatu program layanan yang dinamai SI RISTA (Sistem Informasi Rekomendasi Izin *Survey* Tanpa Antri). Program ini peneliti tertarik untuk mengevaluasi program tersebut, dengan menggunakan teori William Dunn tentang evaluasi kebijakan yang berfokus pada evaluasi formal. Dalam hal ini, terdapat suatu dasar hukum yang menjadi pendukung dalam proses penyusunan penelitian ini.