

TESIS

**EVALUASI PENERAPAN ANJUNGAN INFORMASI
PELAYANAN MANDIRI (ANFO) PADA SEKRETARIAT
DAERAH KABUPATEN MERAUKE**



**GASPAR C.H. SILUBUN
NIM : E012191014**

**MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022**

TESIS

**EVALUASI PENERAPAN ANJUNGAN INFORMASI
PELAYANAN MANDIRI (ANFO) PADA SEKRETARIAT
DAERAH KABUPATEN MERAUKE**

Disusun dan diajukan

GASPAR C.H. SILUBUN
NIM : E012191014



**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS**EVALUASI PENERAPAN ANJUNGAN INFORMASI
PELAYANAN MANDIRI (ANFO) PADA SEKRETARIAT
DAERAH KABUPATEN MERAUKE**

Disusun dan diajukan oleh

GASPAR C.H. SILUBUN
E012191014

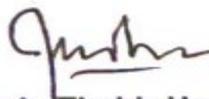
Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka
Penyelesaian Studi Program Magister Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin

Pada tanggal 19 Desember 2022

dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

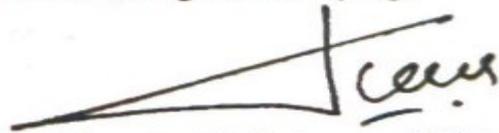
Menyetujui

Pembimbing Utama,



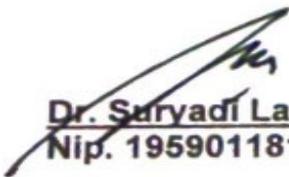
Prof. Dr. Moh. Thahir Haning, M.Si.
Nip. 195705071984031002

Pembimbing Pendamping,



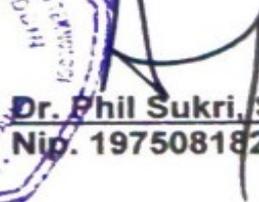
Dr. Edoardus Maturbongs, S.Sos M.Si
Nip. 1982041320140411001

Ketua Program Studi
Administrasi Publik,



Dr. Suryadi Lambali, MA.
Nip. 195901181985031006

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Hasanuddin,



Dr. Phil Sukri, SIP., M.Si
Nip. 197508182008011008



PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Gaspar C.H. Silubun

NIM : E012191014

Program Studi : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pemikiran orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 19 Desember 2022

Yang menyatakan,

GASPAR C.H. SILUBUN

KATA PENGANTAR

Patut Puji dan syukur dipanjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Kuasa karena Berkat Rahmat dan kasihNya sehingga penyusunan tesis dengan judul “Evaluasi Penerapan Anjungan Informasi Pelayanan Mandiri (ANFO) Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Merauke” dapat terselesaikan guna menunjang syarat penyelesaian studi Pasca Sarjana Ilmu Kebijakan Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Hasanuddin.

Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam penelitian ini dan masih jauh dari sempurna sehingga penulis menyampaikan permohonan maaf atas kekurangan-kekurangan tersebut. Penulis ada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar - besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Hasanuddin Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc. yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melanjutkan studi di Universitas Hasanuddin.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Dr. Phil. Sukri, M.Si atas perhatian dan dukungan kepada kami selama proses perkuliahan.
3. Dr. Suryadi Lambali, M.A sebagai Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu selama proses perkuliahan.
4. Prof. Dr. H. Moh. Thahir Haning, M.Si sebagai Dosen dan Pembimbing Utama yang telah membimbing dalam penyusunan tesis ini.

5. Dr. A.P. Edoardus E. Maturbongs, M.Si sebagai Pembimbing Pendamping yang juga ikut memberikan saran dan masukan dalam penyusunan tesis ini.
6. Prof. Dr. Muh. Akmal Ibrahim, M.Si sebagai Penguji I yang telah memberikan ilmu selama proses perkuliahan serta berkenan menjadi penguji ujian tesis.
7. Dr. Nurdin Nara, M.Si sebagai Penguji II yang telah memberikan ilmu selama proses perkuliahan dan juga memberikan masukan yang berharga dan membangun dalam proses ujian tesis.
8. Prof. Dr. Hamsinah, M.Si sebagai Penguji III yang telah memberikan ilmu selama proses perkuliahan dan juga memberikan masukan yang berharga dan membangun dalam ujian tesis.
9. Segenap informan yang berkenan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh penulis dalam rangka menyelesaikan penulisan tesis.
10. Segenap Civitas Akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang telah mendukung penulis selama proses menempuh pendidikan.
11. Bapak, Ibu, Kakak, Adik, Keponakan dan semua keluarga besar yang selalu memberikan doa dan menjadi penyemangat bagi penulis untuk merampungkan tesis ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namun telah memberikan bantuan dalam penyelesaian tesis ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa membalas dengan berkat dan rejeki yang melimpah dalam kehidupan kita semua. Amin.

Makassar, 19 Desember 2022

GASPAR C.H. SILUBUN
E012191014

ABSTRAK

GASPAR COSTANTINUS HILARIUS SILUBUN. Evaluasi Penerapan Anjungan Informasi Pelayanan Mandiri (Anfo) di Sekretariat Daerah Kabupaten Merauke (dibimbing oleh H. Tahir Haning dan A.P. Edoardus E. Maturbongs, M.Si).

Informasi pelayanan publik saat ini mengarah kepada keterbukaan informasi publik berbasis digital melalui aplikasi agar mudah diakses publik sehingga diperlukan adanya suatu sistem informasi yang dapat mengaplikasikannya. Salah satunya adalah anjungan informasi pelayanan mandiri (ANFO) yang dikembangkan di Sekretariat Daerah Kabupaten Merauke. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi penerapan ANFO di Sekretariat Daerah Kabupaten Merauke menggunakan model CIPP menurut Daniel L. Stufflebeam. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menghimpun data dari sejumlah informan Hasil penelitian menunjukkan bahwa ANFO mampu memberikan layanan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat namun tidak maksimal dijalankan karena berbagai hal. Secara konteks aplikasi ANFO mampu menjawab kebutuhan pengguna dalam mencari informasi. Dari sisi input dibutuhkan sumber daya manusia yang berkompeten untuk mengelola ANFO, terutama pada awal penggunaan ANFO berbasis anjungan mesin. Namun, dari sisi aplikasi android cukup mudah dijalankan oleh pengguna. Dari sisi proses aplikasi ini belum dimaksimalkan dengan baik, terutama dalam hal sosialisasi kepada publik serta belum jelasnya pendanaan melalui instansi atau unit yang berwenang. Sementara dari sisi produk ANFO perlu dikembangkan dengan menambahkan menu agar menambah variasi informasi di samping perlunya regulasi untuk memperkuat program ini.

Kata kunci: evaluasi, inovasi, ANFO



ABSTRACT

GASPAR COSTANTINUS HILARIUS SILUBUN. *Evaluation of the Implementation of Self-Service Information Platform (ANFO) at the Regional Secretariat of Merauke Regency* (supervised by H. Tahahir Haring, A.P.Edoardus E. Maturbongs)

Public service information today is inclined more to a transparent, digital based public information transmitted via applications for public accessibility; hence, a system that would be able to apply such transparency is required, one of which is Self-Service Information Platform (ANFO), developed by the Regional Secretariat of Merauke Regency. This research aims to evaluate the implementation of ANFO at the Regional Secretariat of Merauke Regency by using CIPP model from Daniel L. Stufflebeam. This research used qualitative research method in collecting data from a number of informants. The results show that ANFO has an ability to provide information service required by the people, but the implementation is rather suboptimal due to several factors. In context, ANFO application can fulfil the necessity of its users while searching for information, but in terms of input, it needs a competent human resource to manage the ANFO considering that the earlier version of ANFO is engine platform based. Nevertheless, it is quite user-friendly when it comes in the form of android application. In terms of process, this application has not been properly maximized, especially when it comes to socialization to the public. The funding from authorized agencies and units is also unsettled. Meanwhile, ANFO's products need improving by adding some menus to provide a variety of information in addition to the need of regulation to strengthen this program.

Keywords: evaluation, innovation, ANFO



DAFTAR ISI

Lembar Cover	i
Lembar Judul	ii
Lembar Pengesahan Tesis	iii
Pernyataan Keaslian Tesis	iv
Kata Pengantar.....	v
Abstrak	viii
Abstract	ix
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Bab I Pendahuluan	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
Bab II Tinjauan Pustaka	13
A. Tinjauan Hasil Penelitian	13
B. Tinjauan Teori dan Konsep	18
B.1. Kebijakan Publik	18
B.2. Evaluasi Kebijakan Publik	25
B.3. Model Evaluasi CIPP (<i>Context, Input, Proses, Product</i>)	30

B.4. Sistem Informai Manajemen	33
B.5. Anjungan Informasi Pelayanan Mandiri (ANFO)	37
C. Kerangka Pemikiran	42
Bab III Metode Penelitian	43
A. Pendekatan Penelitian	43
B. Pengelolaan Peran Peneliti	44
C. Fokus Penelitian	44
D. Lokasi Penelitian	46
E. Sumber Data	46
F. Teknik Pengumpulan Data	47
G. Teknik Analisis Data	48
H. Pengecekan Validitas Temuan	51
Bab IV Hasil dan Pembahasan	56
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	56
B. Hasil Penelitian	69
C. Pembahasan	82
Bab V Penutup	106
A. Kesimpulan	106
B. Saran	108

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian	14
Tabel 3.1	Informan Penelitian	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Tampilan ANFO Berbasis Anjungan Mesin	6
Gambar 1.2	Aplikasi ANFO Dapat Di Unduh Pada <i>Smart Phone</i> Melalui Play Store	7
Gambar 1.3	Tampilan ANFO	8
Gambar 2.1	Tahapan Kebijakan Publik	23
Gambar 2.2	Proses Pembuatan Kebijakan	24
Gambar 2.3	Tampilan ANFO Versi Anjungan Mesin	39
Gambar 2.4	Tampilan ANFO Versi Android	40
Gambar 2.5	Tampilan Beranda ANFO	41
Gambar 2.6	Kerangka Berpikir	42
Gambar 3.1	<i>Components of Data Analysis: Interactive Model</i>	50
Gambar 4.1	<i>ANFO</i> Versi Anjungan Mesin	71
Gambar 4.2	Bupati Merauke Tahun 2016-2021 Frederikus Gebze Menyaksikan Proses ANFO	74
Gambar 4.3	Tampilan ANFO Versi Andoid di <i>Play Store</i>	75
Gambar 4.4	Penjelasan Tentang ANFO di <i>Youtube</i>	79
Gambar 4.5	Tampilan ANFO Merauke Versi Android	80
Gambar 4.6	Tampilan Menu Berita dan Agenda	84
Gambar 4.7	Tampilan Menu Cek Surat	85
Gambar 4.8	Tampilan Menu Harga Barang	86

Gambar 4.9	Tampilan Menu Info Beasiswa	87
Gambar 4.10	Tampilan Menu Produk Hukum	88
Gambar 4.11	Bagan Alir Informasi ANFO	94

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada masa kini perubahan terjadi begitu cepat, perkembangan jaman dari waktu ke waktu menuntut manusia untuk berkembang menyesuaikan diri dengan era modernisasi dimana hal-hal yang berkembang tidak hanya pada teknologi tetapi perkembangannya juga terjadi pada sektor pemerintahan, salah satunya adalah terjadinya pergeseran orientasi administrasi negara yang menekankan aktivitas negara menjadi administrasi publik yang lebih menekankan pelayanan kepada publik.

Administrasi publik yang dimaksud akan lebih memahami hubungan pemerintah dengan publik serta meningkatkan responsibilitas kebijakan pada praktik-praktik manajerial untuk menunjang peningkatan kualitas pelayanan publik. Berbagai usaha dilakukan pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang optimal dimana dilakukan pembenahan-pembenahan administrasi sehingga akan memberikan pelayanan yang efektif dan efisien sesuai dengan tugas pemerintahan.

Salah satu aspek yang berkembang cukup pesat adalah adanya sistem informasi yang juga sudah mulai merambah masuk dalam tata kelola pemerintahan dengan pemanfaatan sistem informasi manajemen dalam pelayanan publik. Sistem informasi sendiri menurut Bornar dan Hopwood (1993) adalah kumpulan perangkat keras dan juga perangkat lunak yang

dirancang guna melakukan proses transformasi data menjadi bentuk informasi yang bermanfaat (Alandari, 2013, p. 184).

Pelayanan publik yang efektif dan efisien membutuhkan adanya transparansi pemerintah kepada publik, dalam pandangan Tahir menyebut bahwa transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan dapat terlihat sebaga bentuk pertanggung jawaban pemerintah kepada rakyat serta upaya peningkatan manajemen pengelolaan dan penyelenggaraan pemerintahan yang baik sehingga akan mampu mengurangi terjadinya proses praktek kolusi, korupsi dan nepotisme (Tahir, 2014:109).

Wujud transparansi dalam pelayanan publik merupakan bentuk penyelenggaraan *good governance* yang menuntut pemerintah melakukan daya upaya agar pelayanan yang diberikan kepada publik akan memuaskan publik. Berbagai pendekatan dapat dilakukan antara lain dengan menghadirkan berbagai macam inovasi-inovasi pelayanan publik yang memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan maupun sistem yang mampu diberikan kewenangan kepada masyarakat untuk melaporkan permasalahan-permasalahan yang dihadapi lingkup pemerintahan khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik.

Inovasi pelayanan publik memungkinkan terjadinya perubahan yang signifikan terhadap perkembangan administrasi publik maupun pada bidang lainnya, salah satu yang sering dilakukan adalah pada tataran pengembangan sistem informasi manajemen dengan menggabungkan konsep pelayanan publik secara manajemen dengan pendekatan teknologi

dan informasi yang saat ini banyak berkembang berupa terciptanya aplikasi-aplikasi baik berbasis *website* maupun berbasis *desktop* guna mendukung pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, selanjutnya pelayanan publik berbasis digital ini sering dikenal dengan istilah *e-government*.

Penerapan *e-governmet* tentu tidak mudah sebab dibutuhkan komitmen dan perhatian dari pemerintah untuk menjalankannya yang disandingkan dengan berbagai komponen. Menurut Nugraha bahwa untuk penyelenggaraan *e-government* dibutuhkan kesiapan sumber daya manusia, regulasi atau aturan, ketersediaan anggaran yang didukung dengan adanya sarana prasarana yang memadai (Nugraha, 2018, p. 33). Untuk mencapai terselenggaranya *e-government* yang baik maka pemerintah perlu melakukan inovasi-inovasi pelayanan publik maupun inovasi-inovasi lainnya dalam berbagai bidang atau tata pemerintahan kedalam tugas pokok dan fungsinya. Inovasi dimaksudkan agar pemerintah menyelenggarakan pemerintahan yang kolaboratif dengan melibatkan berbagai *stakeholder*.

Inovasi-inovasi administrasi dalam menunjang pelayanan yang optimal tersebut tidak hanya dilakukan oleh pemerintah pusat tapi juga pada pemerintahan dibawahnya, hal ini di tetapkan dalam Menteri Negara Riset dan Teknologi Republik Indonesia dan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Peraturan Bersama Menteri Riset dan Teknologi Republik Indonesia dan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2012, Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Penguatan Sistem Inovasi Daerah,

Bab 1 Ketentuan Umum Pasal 1 ayat (2) yang menyebut bahwa “Sistem Inovasi Daerah yang selanjutnya disingkat SIDa adalah keseluruhan proses dalam satu sistem untuk menumbuh kembangkan inovasi yang dilakukan antar institusi pemerintah, pemerintah daerah, lembaga kelitbangan, lembaga pendidikan, lembaga penunjang inovasi, dunia usaha, dan masyarakat di daerah” (*Peraturan Bersama Menteri Negara Riset Dan Teknologi RI Dan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 03 Tahun 2012 Dan Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Penguatan Sistem Inovasi Daerah*, n.d.).

Berdasarkan pada kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah diatas, maka Pemerintah Kabupaten Merauke mengeluarkan sebuah kebijakan melalui Peraturan Daerah Kabupaten Merauke Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik yang pada pasal 1 ayat (18) menyebut “Informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun nonelektronik” (*Peraturan Daerah Kabupaten Merauke Nomor 10 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Publik*, n.d.).

Dengan hadirnya peraturan daerah ini Kabupaten Merauke telah melakukan pembenahan-pembenahan administrasi, pengembangan inovasi dalam rangka perwujudan transparansi publik dan kemudahan layanan kepada publik yang dilakukan baik pada tingkatan kabupaten

hingga pada tingkatan kampung. Mengingat dewasa ini perkembangan teknologi semakin canggih dan tingkat partisipasi masyarakat terhadap media sosial sangat tinggi maka tentu saja pelayanan publik harus mulai diarahkan kepada pelayanan berbasis digital. Adopsi digital kedalam pelayanan publik pemerintahan bukan sebuah hal yang baru, dalam pandangan Muellerleile & Robertson (2018) memberikan penekanan proses adopsi teknologi dan digitalisasi merupakan dampak terhadap perubahan yang tidak bisa dihindari dari perkembangan zaman, ini merupakan pengembangan teori klasik birokrasi dari Weber yang kemudian disebut dengan Weberianism digital (Mamuko & Adnan, 2021, p. 78).

Berbagai macam inovasi yang ada dan dijalankan dalam sistem Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke salah satunya adalah Sistem Anjungan Informasi Pelayanan Mandiri (ANFO) pada yang berada pada lingkup Sekretariat Daerah Kabupaten Merauke pada Bagian Organisasi. ANFO dibuat dan dikembangkan sejak tahun 2018 dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik sejalan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Merauke Nomor 10 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Publik. ANFO sendiri mempunyai dua (2) bentuk yakni (1) ANFO berbasis anjungan mesin dan (2) ANFO berbasis aplikasi android.

Sistem ANFO yang berada pada lingkup Sekretariat Daerah Kabupaten Merauke adalah sistem aplikasi yang menunjang informasi administrasi pemerintahan, dimana anjungan ini memberikan layanan transparansi,

dokumentasi digital dan memberikan pelayanan publik yang cukup maksimal dengan maksud dan tujuan menjalankan sistem pemerintahan yang berbasis *e-government* dimana dengan adanya sistem dengan penggunaan teknologi informasi secara elektronik melalui *Wide Area Network*, *Internet* dan *mobile computing* pemerintahan daerah dalam ruang lingkup penyelenggaraan pemerintahan tidak terbatas tempat dan waktu guna mengoptimalkan proses pelayanan publik yang efisien, transparan, dan efektif namun semua aspek pelayanan pemerintahan tersebut dapat dengan mudah dilakukan melalui sistem informasi yang tersedia melalui mesin anjungan informasi pelayanan mandiri atau melalui *smart phone*.

Gambar 1.1 Tampilan ANFO Berbasis Anjungan Mesin



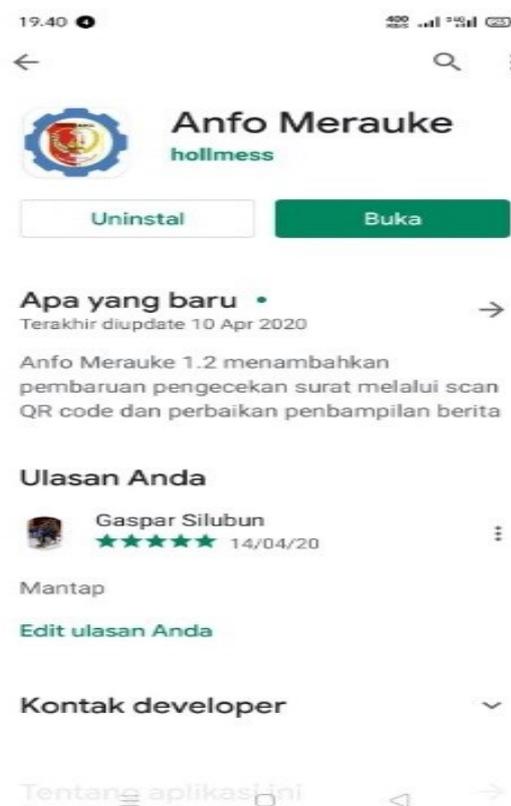
Sumber : ANFO, 2022.

Hal tersebut sebagaimana disebutkan oleh Lis dalam penelitiannya bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi harus diikuti oleh pemerintah baik pemerintah desa dan kelurahan yang merupakan

ujung tombak pelayanan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat agar pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien (Mindarti et al., 2022:263).

Sistem ANFO merupakan sistem informasi juga terdapat dalam bentuk desktop yang dapat di unduh pada *smart phone* melalui *play store* dan kemudian di *install* seperti aplikasi pada umumnya, seperti pada penelitian yang menyebutkan bahwa pendaftaran pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang dapat dilakukan melalui aplikasi aplikasi MYRSWN yang bisa diunduh pada *play store* dan *app store* (Dinata et al., 2020:232).

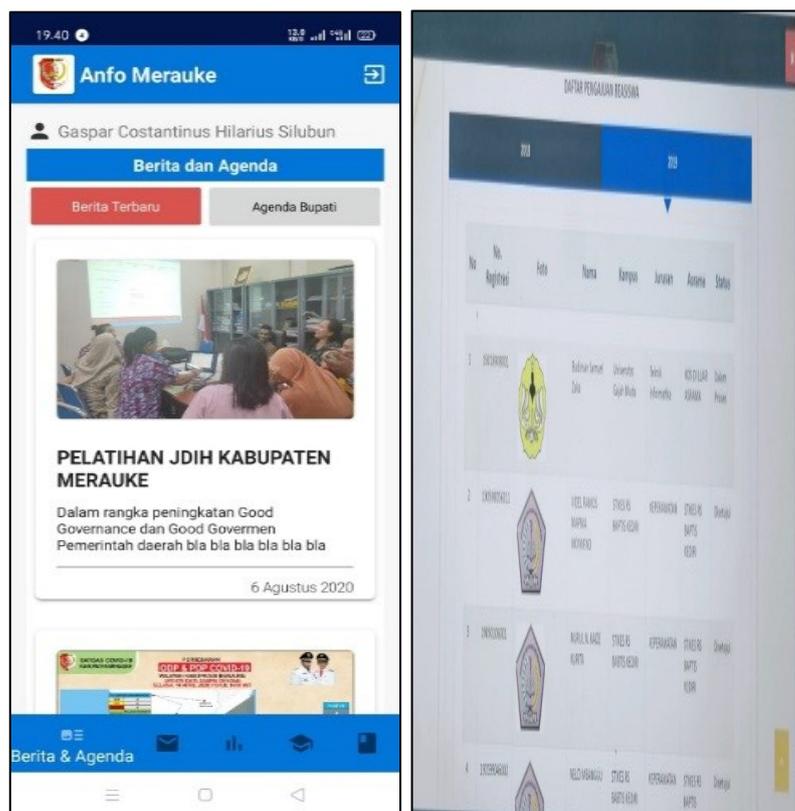
Gambar 1.2 Aplikasi ANFO Dapat Di Unduh Pada *Smart Phone* Melalui Play Store



Sumber : *Play Store*, 2022.

Ada beberapa layanan informasi yang disajikan dalam Sistem Aplikasi Anjungan Informasi Pelayanan Mandiri berupa Profil Kabupaten, Struktur Organisasi Pemerintah Daerah, Agenda Bupati, Potensi Daerah, Layanan persuratan, Peta Kabupaten, Produk Hukum Daerah, Berita, Beasiswa, Pengadaan Barang dan Jasa, Perekonomian, Standart Operasional Pelayanan dan disertakan dengan survey indeks Kepuasan Masyarakat, serta untuk kemudahan dalam mendapatkan pelayanan anjungan informasi pelayanan mandiri, aplikasi tersebut tersedia pada layanan *play store* yang bisa di gunakan atau di *install* pada *smart phone android*, namun ada beberapa kendala dalam pelaksanaannya karena tidak semua sistem informasi akan berjalan lancar.

Gambar 1.3 Tampilan ANFO



Sumber : ANFO, 2022.

Beberapa kendala dalam pengelolaan ANFO dimaksud antara lain sebagai berikut:

1. Belum jelasnya pengelolaan sistem informasi ini yang menjadi kewenangan unit mana;
2. Belum adanya regulasi yang jelas sebagai wadah khusus untuk sistem ini
3. Perlunya tenaga atau sumber daya manusia yang cukup untuk melakukan *maintenance* terhadap sistem ini
4. Masih kurangnya sosialisasi terkait sistem ini sehingga belum banyak masyarakat yang mengetahuinya serta alokasi anggaran yang diperlukan untuk pengembangan sistem informasi ini.

Permasalahan diatas memang merupakan permasalahan klasik yang biasanya terjadi dalam pengelolaan sistem informasi dimanapun, hal ini akan berimbas pada tidak maksimalnya ANFO baik dari sisi pengelolaannya maupun dari sisi pengembangan sistem informasi kedepan. Kehadiran ANFO tentu saja meringankan kerja Pemerintah Daerah, namun disisi lain Pemerintah Daerah harus berani berinvestasi terhadap kehadiran sistem informasi dalam pemerintahan. Sikap *like and dislike* sebagai salah satu bagian dari proses penyelenggaraan pemerintahan harus dikesampingkan guna memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Memperhatikan bahwa Sistem ANFO telah berjalan sejak tahun anggran 2018, maka peneliti melaksanakan bermaksud untuk melakukan

evaluasi terhadap Penerapan Anjungan Informasi Pelayanan Mandiri Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Merauke guna mengetahui kesuksesan implementasi secara mendalam dilihat dari pada sistem kinerja aplikasi, mengevaluasi data yang ada pada sistem Anjungan Informasi Pelayanan Mandiri Setda kabupaten Merauke dan melihat asas manfaat dalam pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Merauke serta menginvestigasi kegagalan dan belajar dari pengalaman masa lalu untuk memberikan masukan dan perbaikan terhadap layanan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah.

Berdasarkan pada sejumlah hal-hal yang telah dibahas tersebut maka peneliti mengambil judul penelitian “Evaluasi Penerapan Anjungan Informasi Pelayanan Mandiri (ANFO) Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Merauke”.

B. Rumusan Masalah

Sebagaimana latar belakang yang telah diurai maka peneliti merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana konteks penerapan Anjungan Informasi Pelayanan Mandiri (ANFO) pada Sekretariat Daerah Kabupaten Merauke;
2. Bagaimana input penerapan Anjungan Informasi Pelayanan Mandiri (ANFO) pada Sekretariat Daerah Kabupaten Merauke;
3. Bagaimana proses penerapan Anjungan Informasi Pelayanan Mandiri (ANFO) pada Sekretariat Daerah Kabupaten Merauke;

4. Bagaimana produk penerapan Anjungan Informasi Pelayanan Mandiri (ANFO) pada Sekretariat Daerah Kabupaten Merauke.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan melakukan evaluasi konteks terhadap Penerapan Anjungan Informasi Pelayanan Mandiri (ANFO) di Sekretariat Daerah Kabupaten Merauke;
2. Untuk mengetahui dan melakukan evaluasi input terhadap Penerapan Anjungan Informasi Pelayanan Mandiri (ANFO) di Sekretariat Daerah Kabupaten Merauke;
3. Untuk mengetahui dan melakukan evaluasi proses terhadap Penerapan Anjungan Informasi Pelayanan Mandiri (ANFO) di Sekretariat Daerah Kabupaten Merauke;
4. Untuk mengetahui dan melakukan evaluasi produk terhadap Penerapan Anjungan Informasi Pelayanan Mandiri (ANFO) di Sekretariat Daerah Kabupaten Merauke.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambahkan wawasan peneliti tentang administrasi negara, administrasi publik, transparansi pemerintahan dan *e-government* dalam penerapan sistem pemerintahan yang efektif dan efisien.

2. Bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Pemerintah Daerah dan sebagai bahan pertimbangan untuk pengembangan Anjungan Informasi Pelayanan Mandiri (ANFO) pada Sekretariat Daerah Kabupaten Merauke kedepannya untuk mencapai sistem pemerintahan yang efektif, efisien dan rasional dalam perwujudan pelayanan publik bagi masyarakat di Kabupaten Merauke secara khusus.

3. Teoritis

Penelitian ini akan menambah khasanah keilmuan administrasi publik serta referensi khususnya tentang transparansi pemerintah dengan menggunakan inovasi digital dalam pelayanan kepada publik guna menerapkan *e-government*.

4. Bagi Pihak lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi wawasan tambahan bagi siapapun yang membaca hasil penelitian ini dan diharapkan dapat menjadi salah satu sumber referensi dalam penciptaan inovasi-inovasi baru yang bermanfaat bagi banyak orang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Hasil Penelitian

Guna memudahkan dalam membandingkan hasil-hasil penelitian serta menarik kesimpulan, maka pada penelitian ini mengambil beberapa hasil-hasil penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai perbandingan penelitian dengan topik yang diteliti. Penelitian terdahulu juga digunakan sebagai *gap* penelitian untuk memberikan perbandingan antara penelitian terdahulu dan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

Adapun tinjauan terhadap hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Penelitian dengan judul Evaluasi Kebijakan Publik (Evaluasi Terhadap Proses Pengadaan Anjungan Mandiri Kepegawaian Berdasarkan Perpres No. 54 Tahun 2010 di Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang) yang diteliti oleh Ratih Anggraeni, Soesilo Zauhar dan Siswidiyanto.
2. Penelitian dengan judul Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Keuangan Pada DPPKA Kabupaten Kepulauan Sangihe yang diteliti oleh Devita Wulandari Darea dan Inggriani Elim.
3. Penelitian dengan judul Evaluasi Sistem Pendaftaran Online dengan Metode *Technology Acceptance Model* di Rumah Sakit Umum Daerah

KRMT Wongsonegoro Kota Semarang yang diteliti oleh Finno Harta Dinata, Ida Nurmawati dan Indah Muflihatin.

4. Penelitian dengan judul Penerapan Inovasi Sistem Informasi Manajemen Guna Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik yang diteliti oleh Lely Indah Mindarti, Choirul Saleh dan Aulia Puspaning Galih.
5. Penelitian dengan judul Evaluasi Kegunaan Sistem Informasi Pelintas Batas Wilayah Negara (Sintaswin) Pada PLBN Terpadu di Nusa Tenggara Timur yang diteliti oleh Fransiskus M. H. Tjiptabudi.
6. Penelitian dengan judul Penerapan *Extreme Programming* dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik yang diteliti oleh Andi Nurkholis, Erliyan Redy Susanto, Suhenda Wijaya.
7. Penelitian dengan judul *E-Government* dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan *E-Government* di Pemerintah Kabupaten Sleman) yang diteliti oleh Joko Tri Nugraha.

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Dengan Penelitian Yang Dilakukan
Ratih Anggraeni, Soesilo Zauhar, Siswidiyanto 2013	Evaluasi Kebijakan Publik (Evaluasi Terhadap Proses Pengadaan Anjungan Mandiri Kepegawaian Berdasarkan Perpres No. 54 Tahun 2010 di	Terjadinya keterlambatan dalam pengadaan anjungan mandiri kepegawaian dikarenakan adanya perubahan rencana anggaran, hal lain adalah belum efektif serta efisien sistem ini karena tingkat	Sistem ini sangat relatif mudah untuk dipahami oleh pengguna aplikasi

	Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang)	pemahaman pengguna manfaat	
Devita Wulandari Darea dan Inggriani Elim 2015	Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Keuangan Pada DPPKA Kabupaten Kepulauan Sangihe	Adanya sistem aplikasi dalam bentuk SIMDA sangat memudahkan dalam penyusunan laporan yang lebih cepat dibanding sebelumnya, perlu juga dilakukan sosialisasi agar pengguna dapat mengetahui tata cara penggunaan sistem ini sehingga akurasi penyusunan APBD lebih baik	Aplikasi ANFO bertujuan untuk memudahkan setiap OPD mau masyarakat secara umum dalam mengakses data yang dibutuhkan sehingga tidak menyulitkan ketika mencari atau membutuhkan data-data yang berkaitan dengan kepentingan OPD maupun masyarakat
Finno Harta Dinata, Ida Nurmawati dan Indah Muflihatin 2020	Evaluasi Sistem Pendaftaran Online dengan Metode <i>Technology Acceptance Model</i> di Rumah Sakit Umum Daerah KRMT Wongsonegoro Kota Semarang	Pendaftaran <i>online</i> dengan menggunakan sistem aplikasi sangat mudah untuk dipelajari serta fleksibel sehingga menarik minat pengguna namun perlu pengembangan sistem agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan	Aplikasi ANFO sangat mudah untuk digunakan oleh pengguna, namun perlu mendapatkan perhatian dari Pimpinan agar dapat dikembangkan lebih baik
Lely Indah Mindarti, Choirul Saleh dan Aulia Puspaning Galih 2018	Penerapan Inovasi Sistem Informasi Manajemen Guna Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik	Setiap kegiatan sifatnya wajib dipublikasikan, namun terdapat masalah dimana sistem informasi kurang dimanfaatkan untuk setiap	Sistem informasi manajemen ANFO dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam mencari informasi sehingga tidak

		aktifitas kegiatan desa sehingga dilaksanakan kegiatan untuk meningkatkan pemahaman terhadap sistem informasi manajemen dan hasilnya peserta mampu memahami dengan baik sistem informasi manajemen tersebut	membutuhkan waktu yang lama ketika memerlukan informasi
Fransiskus M. H. Tjiptabudi 2018	Evaluasi Kegunaan Sistem Informasi Pelintas Batas Wilayah Negara (Sintaswin) Pada PLBN Terpadu di Nusa Tenggara Timur	Pengguna kesulitan menggunakan penggunaan Sintaswin pada awalnya namun pada dasarnya sistem ini diterima karena tidak membutuhkan sumber daya yang memadai, akan tetapi perlu dilakukan beberapa perbaikan sistem ke depannya	Sistem Anjungan Informasi (Anfo) Pelayanan Mandiri dibuat untuk membantu pelayanan kepada masyarakat yang dapat digunakan tanpa harus mempunyai sumber daya yang memadai untuk mempelajarinya.
Andi Nurkholis, Erliyan Redy Susanto, Suhenda Wijaya 2021	Penerapan <i>Extreme Programming</i> dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik	Pengembangan sistem informasi dengan dengan metode pengembangan extreme programming untuk memberikan pelayanan kepada publik	Dengan maksud yang sama yakni adanya aplikasi yang memberikan informasi kepada publik
Joko Tri Nugraha 2018	<i>E-Government</i> dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen	<i>E-government</i> yang dikembangkan hanya	Aplikasi ANFO belum maksimal dikembangkan karena

	Sukses Pengembangan <i>E-Government</i> di Pemerintah Kabupaten Sleman)	mengindikasikan sekedar pemenuhan kebijakan tanpa disertai peningkatan kualitas	keterbatasan anggaran
--	---	---	-----------------------

Sumber : Olahan Peneliti, 2022.

Berdasarkan hasil penelitian yang dijadikan sebagai referensi penelitian terdahulu dalam penelitian ini maka dapat disimpulkan kebaruan penelitian yang dilakukan oleh penelitian yang jika dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya maka kebaruan dalam penelitian ini dilihat dari sisi penggunaan model evaluasi dalam proses penelitian atau dalam proses melakukan evaluasi, peneliti menggunakan model evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*) menurut Daniel L. Stufflebeam dimana model ini tidak digunakan sebagai model penelitian sevaluasi oleh peneliti-penelitian sebelumnya.

Kebaruan lain yang terjadi dalam penelitian ini adalah objek penelitian yang dilakukan evaluasi yakni ANFO yakni sebuah sistem aplikasi yang dikembangkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke khususnya pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Merauke dimana ANFO menampilkan sejumlah informasi seputar aktifitas pemerintahan, yang dalam penelitian terdahulu tidak mengkaji atau menganalisis atau penelitian sistem informasi khususnya sistem informasi yang berdampak pada publik atau masyarakat dalam hal pemberian informasi. Walaupun penelitian terdahulu ada yang meneliti menyangkut sistem informasi atau

aplikasi layanan kepada masyarakat namun dalam kategori yang berbeda dengan yang diteliti oleh peneliti dalam penelitian ini.

B. Tinjauan Teori dan Konsep

B.1 Kebijakan Publik

Dampak dari adanya reformasi di Indonesia salah satunya ikut mempengaruhi reformasi birokrasi yang menuju kepada terciptanya pelayanan yang baik kepada masyarakat, sebagaimana Haning menyebut bahwa dalam proses reformasi birokrasi kaitannya dengan perspektif administrasi publik adalah bagaimana menjalankan reformasi administrasi dalam artian sebagai sebuah proses guna meningkatkan proses birokrasi yang dalam tujuannya adalah meningkatkan pelayanan kepada publik (Haning, 2018, p. 30), sementara Hasniati mengatakan bahwa proses pelayanan publik yang professional haruslah memiliki ciri-ciri yakni akuntabilitas dan responsibilitas yang diberikan oleh pemberi layanan (Hasniati, 2013, p. 194), hal yang juga ditegaskan oleh Haning et.al bahwa pemberian pelayanan yang terbaik merupakan tanggung jawab pemerintah dalam kaitannya dengan penjabaran tujuan negara (Haning et al., 2016, p. 74). Salah satu dampak dari reformasi administrasi adalah hadirnya kebijakan-kebijakan yang berdampak langsung kepada publik karena dalam rangkaian kebijakan-kebijakan tersebut memang berawal dari sejumlah masalah-masalah yang ada didalam masyarakat.

Kebijakan publik merupakan konsep yang digunakan untuk mendeskripsikan sejumlah aturan yang dibuat oleh pemerintah untuk menyelesaikan permasalahan yang ada dalam lingkungan masyarakat secara umum, sebagaimana pandangan yang menyebut bahwa dalam kaitannya secara substantif kebijakan publik merupakan rangkaian aktifitas pemerintah guna memecahkan atau menyelesaikan masalah publik yang dihadapinya (Indiahono, 2009:18-19), hal lain dijelaskan juga oleh James E. Anderson bahwa kebijakan publik merupakan kebijakan yang ditetapkan oleh badan-badan atau aparat pemerintah (Subarsono, 2009:2).

Dalam pandangan lain menurut Rs. Parker berpendapat bahwa kebijakan publik merupakan suatu tujuan tertentu atau rangkaian prinsip maupun Tindakan dari pemerintah dalam suatu waktu atau periode tertentu yang ada hubungannya dengan subyek atau tanggapan akan krisis (Kusumanegara, 2010, p. 4). Dalam pandangan menurut Harold Laswel dan Abraham Kaplan menyebut kebijakan publik sebagai suatu program yang diproyeksikan dengan suatu tujuan tertentu, nilai tertentu serta dengan sebuah praktik tertentu pula (Maulana & Nugroho, 2019, p. 1).

Hal ini berarti setiap keputusan yang ditetapkan oleh pemerintah merupakan keputusan yang berdampak kepada masyarakat, walaupun menurut Thomas R. Dye kebijakan publik juga berarti langkah untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu pilihan yang dilakukan oleh pemerintah (Lubis, 2007:6), namun menurut Richard Rose justru kebijakan akan dipahami sebagai satu kegiatan dan tidak hanya menjadi sekedar sebuah putusan

untuk melakukan sesuatu tertentu (Suharno, 2013:4). Matland menyebut bahwa suatu kebijakan bisa gagal disebabkan oleh isi maupun tujuan kebijakan yang kurang jelas atau tidak akurat diantara apa yang menjadi keputusan dengan realisasinya (Nara, 2020, p. 1801). Dalam buku berjudul *The Public Policy Theory Primer*, Birkland menyebut bahwa ada kesepakatan umum bahwa kebijakan publik mencakup proses pembuatan pilihan, tindakan yang terkait dengan mengoperasionalkan pilihan tersebut hasil yang dihasilkan oleh tindakan tersebut, dimana pilihan atau tindakan didukung oleh kekuatan negara sehingga pada intinya kebijakan publik adalah respons terhadap masalah yang dirasakan (Smith & Larimer, 2018, p. 4).

Dalam perjalanannya kebijakan publik hadir untuk memberikan rasa nyaman dan aman kepada publik mengingat dengan kapasitas pemerintah yang begitu besar tentu akan mampu menyelesaikan masalah publik, sebab dalam tatanan Negara hukum tentu dibutuhkan adanya produk kebijakan yang dapat menjadi sumber kekuatan bagi pemerintah dan masyarakat atau publik menghadapi berbagai persoalan. Produk kebijakan tersebut tertuang dalam peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah sesuai dengan substansi masalah publik pandangan Edward dan Sharkansky bahwa kebijakan publik mencakup tujuan, maksud program dari pemerintah, pelaksanaan niat hingga kepada peraturan (Kusumanegara, 2010:4). Iskandar turut menyebut bahwa penetapan

kebijakan adalah suatu faktor yang penting dalam organisasi guna mencapai segala tujuannya (Ramdhani & Ramdhani, 2017, p. 2).

Kebijakan publik hadir karena berbagai persoalan yang ada dalam masyarakat, hal inilah yang menjadi pijakan bagi para pengambil kebijakan guna merumuskan alternatif terbaik yang dapat dilakukan guna menyelesaikan persoalan tersebut. Disinilah pentingnya peran para pengambil kebijakan maupun para pengusul kebijakan yang biasa disebut aktor kebijakan guna mengambil langkah politis terhadap kebijakan sebagaimana dalam buku *Theories of the Policy Process* disebutkan bahwa aktor berinteraksi politik untuk mempengaruhi kebijakan publik (Weible & Sabatier, n.d., p. 3). Dalam buku berjudul *An Introduction to the Policy Process* yang ditulis oleh Thomas A. Birkland (Birkland, 2015, p. 8) menyimpulkan kebijakan publik dalam penjelasan berikut:

1. Kebijakan dibuat dalam menanggapi beberapa jenis masalah yang membutuhkan perhatian;
2. Kebijakan dibuat atas nama publik;
3. Kebijakan berorientasi pada tujuan atau keadaan yang diinginkan, seperti solusi dari masalah;
4. Kebijakan pada akhirnya dibuat oleh pemerintah, meskipun idenya berasal dari di luar pemerintah atau melalui interaksi pemerintah dan aktor non-pemerintah;

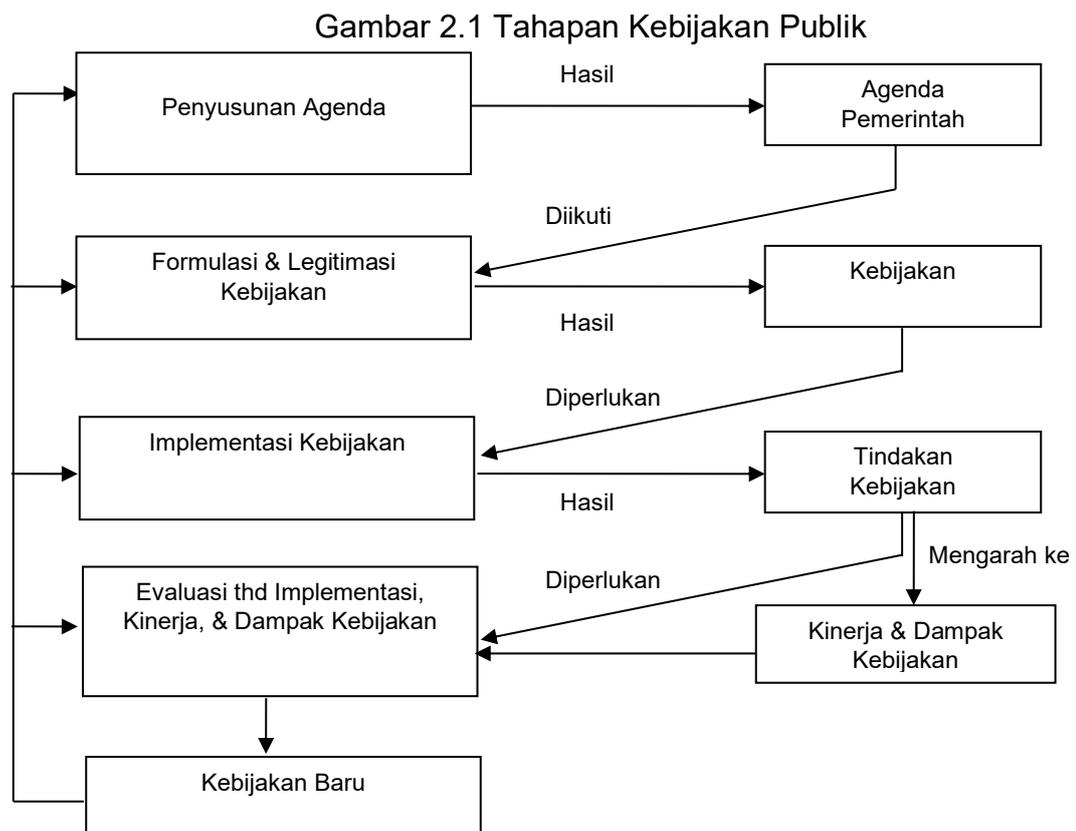
5. Kebijakan ditafsirkan dan dilaksanakan oleh aktor publik dan swasta yang memiliki interpretasi yang berbeda dari masalah, solusi, dan mereka sendiri motivasi;
6. Kebijakan adalah apa yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan.

Sejalan dengan kesimpulan dari Thomas A. Birkland, sebagaimana dikutip oleh Suharto dari Young dan Quinn (Suharto, 2010, pp. 44–45) memberikan konsep kunci yang dalam kaitannya dengan kebijakan publik, sebagai berikut:

1. Kebijakan publik sebagai tindakan dari pemerintah yang mempunyai wewenang;
2. Kebijakan publik sebagai reaksi akan kebutuhan dan masalah di dunia nyata;
3. Kebijakan publik sebagai seperangkat tindakan yang mempunyai orientasi kepada tujuannya;
4. Kebijakan publik sebagai sebuah keputusan guna melakukan maupun tidak melakukan segala sesuatu;
5. Kebijakan publik sebagai justifikasi yang dilakukan atau dibuat oleh individu maupun kelompok orang aktor.

Dari pandangan berbagai sumber terdapat perbedaan dalam prosesnya namun setidaknya meliputi tiga (3) komponen yakni formulasi kebijakan, implementasi kebijakan dan evaluasi kebijakan (Rakhmat, 2009:138-147), pandangan Michael Howlet dan M. Ramesh menyebut

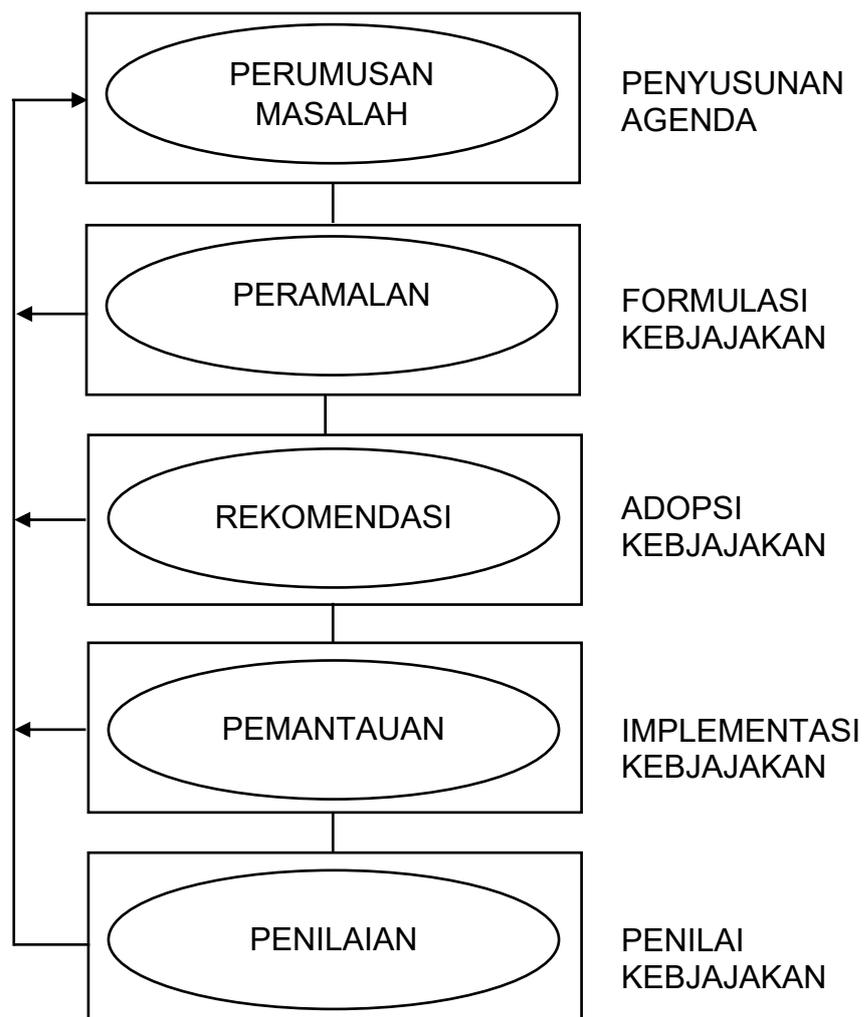
prosesnya terdiri dari penyusunan agenda (*agenda setting*), formulasi kebijakan (*policy formulation*), pembuatan kebijakan (*decision making*), implementasi kebijakan (*policy implementation*), dan evaluasi kebijakan (*policy evaluation*) (Subarsono, 2009:13-14). Unsur -unsur tersebut saling terkait mulai dari formulasi hingga kepada evaluasi guna memecahkan sejumlah masalah dalam masyarakat, sebagaimana dalam penelitiannya Ibrahim et.al menyebut bahwa kebijakan publik diperlakukan sebagai instrumen yang dirancang secara rasional oleh pemerintah yang mempunyai otoritas guna memecahkan masalah publik (Ibrahim et al., 2017, p. 322). Gambaran mengenai perjalanan proses kebijakan dikemukakan oleh Ripley seperti gambar berikut:



Sumber : Ripley (Subarsono, 2009:11).

Dalam pandangan menurut William N. Dunn proses pembuatan kebijakan merupakan rangkaian panjang yang terdiri dari penyusunan agenda, formulasi kebijakan, adopsi kebijakan, implementasi kebijakan dan penilaian kebijakan (Dunn, 2003, p. 22), yang tergambar bagian gambar berikut:

Gambar 2.2 Proses Pembuatan Kebijakan



Sumber: (Dunn, 2003, p. 25).

Proses kebijakan publik tersebut jika dilihat maka dimulai dari tahapan penyusunan agenda yang menjadi agenda pemerintah yang berangkat dari

sejumlah persoalan-persoalan yang timbul dari dalam masyarakat, selanjutnya kesemua permasalahan tersebut diangkat dalam satu rangkaian formulasi dan legitimasi atau mengesahkannya menjadi kebijakan yang setelahnya kebijakan tersebut di implementasikan atau dijalankan terutama kepada kelompok sasaran dan tahapan yang terakhir yakni tahapan penilaian sampai sejauh mana kebijakan itu memberikan dampak kepada publik.

B.2 Evaluasi Kebijakan Publik

Salah satu tahapan dalam proses kebijakan publik adalah tahapan evaluasi kebijakan publik, menurut Muhadjir bahwa evaluasi kebijakan publik merupakan proses menilai apakah kebijakan publik membuahkan hasil yakni memberikan perbandingan apakah hasil yang diperoleh dengan tujuan dan target yang ditentukan sebelumnya (Widodo, 2009:112). Thomas R. Dye menyebut bahwa evaluasi kebijakan merupakan pemeriksaan yang dilakukan secara objektif, sistematis, dan empiris terhadap efek dari kebijakan publik dan program publik terhadap targetnya dari sisi tujuan yang ingin dicapainya (Parsons, 2006:547).

Evaluasi sejatinya merupakan tahapan memberikan nilai terhadap apapun yang dikerjakan atau dijalankan termasuk didalamnya segala yang dilakukan oleh pemerintah. Evaluasi biasa digunakan mempelajari hasil yang diperoleh oleh suatu program yang berkaitan dengan pelaksanaannya (Keban, 2014, p. 79), Jones menyatakan bahwa proses evaluasi adalah memberikan penilaian terhadap manfaat dari proses serta program

pemerintah (Silitonga, 2018, p. 49). Rossi dan Freeman (Hamdi, 2014, p. 108) memberikan alasan mengapa evaluasi kebijakan perlu dilakukan, yakni:

1. Dilakukannya evaluasi guna menilai layak atau tidaknya program yang sedang berjalan dan untuk melihat manfaat atau upaya untuk memperbaikinya;
2. Evaluasi dilakukan guna menaksir manfaat dari inisiatif program yang sifatnya inovatif;
3. Untuk meningkatkan efektifitas administrasi dan manajemen dari program;
4. Evaluasi dilakukan sehubungan dengan persyaratan akuntabilitas.

Dalam pandangan lain disebutkan bahwa evaluasi kebijakan memuat berbagai aturan serta prinsip yang menentukan kelompok ataupun organisasi dengan menggunakan panduan keputusan dan tindakan ketika melakukan evaluasi (Handoyo, 2012, p. 137), Subianto memberikan pemahaman terkait evaluasi bahwa proses evaluasi berhubungan dengan produksi akan informasi nilai maupun akan manfaat dari hasil kebijakan yang dibuat (Subianto, 2012, p. 8). Hogwood dan Gunn menyebut bahwa evaluasi kebijakan berkaitan dengan perubahan yang terjadi di masyarakat sebagai dampak kebijakan, sedangkan Nagel menyebut bahwa evaluasi kebijakan dilakukan sebagai upaya untuk mengetahui sejauh mana efektifitas kebijakan dalam mengatasi masalah yang dihadapi (Rakhmat, 2009:147).

Dubnick dan Bardes menyebut evaluasi kebijakan berusaha menilai secara sistematis konsekuensi dari apa yang dilakukan dan dikatakan pemerintah, sedangkan Mohr mengatakan evaluasi kebijakan biasanya merupakan usaha *ex post* yang menggunakan berbagai metode untuk mengidentifikasi dan mengisolasi hubungan sebab akibat antara kebijakan atau program dan hasil yang diinginkan (Smith & Larimer, 2018, p. 5). Dari pandangan diatas dapat diketahui bahwa evaluasi kebijakan publik pada prinsipnya untuk memberikan penilaian terhadap kinerja kebijakan setelah di implementasi apakah kebijakan publik tersebut membawa dampak yang diharapkan ataukah kebijakan tersebut cenderung gagal dalam pelaksanaannya.

Menurut Willian D. Dunn bahwa evaluasi berfungsi memberikan informasi yang valid dan dipercaya tentang kinerja kebijakan dimana evaluasi mengungkapkan bagaimana tujuan dan target tertentu telah tercapai (Dunn, 2003:609-610). Evaluasi kebijakan juga dikaitkan dengan tahapan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka(*rating*) serta penilaian (*assessment*) (Dunn, 2003:608), yang dilakukan dilakukakan terhadap perumusan kebijakan, implementasi kebijakan dan lingkungan kebijakan dimana ketiga tahapan ini menentukan apakah kebijakan dapat berhasil atau tidak (Ekowati, 2009:97). Subianto memberikan sejumlah karakteristik evaluasi kebijakan untuk menggambarkan proses evaluasi sebagai berikut (Subianto, 2012, pp. 9–10):

1. Fokus nilai;

2. Interdependensi fakta nilai;
3. Berorientasi masa kini dan masa lampau;
4. Dualitas nilai.

Evaluasi kebijakan pada prinsipnya merupakan tahapan dimana suatu kebijakan perlu mendapatkan penilaian sejauh mana tingkat keberhasilannya, disebutkan bahwa tahapan evaluasi kebijakan dilakukan karena tidak semua program kebijakan publik yang ada dapat berhasil seperti yang diinginkan (Winarno, 2014:228). Hal ini menguatkan pandangan bahwa evaluasi kebijakan akan memberikan umpan balik terkait keputusan apakah suatu kebijakan yang ada perlu untuk dilanjutkan ataukah dihentikan (Hamdi, 2014:107), pandangan ini juga dikuatkan dengan pendapat Moekijat bahwa evaluasi merupakan usaha menyelidiki apakah suatu program telah berjalan sebagaimana yang diinginkan atau tidak (Suaib, 2016:107).

Dari berbagai pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa evaluasi kebijakan publik merupakan:

1. Proses penilaian yang dilakukan terhadap suatu kebijakan;
2. Proses menilai apakah sebuah kebijakan berhasil dalam implementasinya;
3. Proses menilai apakah tujuan dan target kebijakan yang telah di implementasikan tercapai atau tidak.

Guna mendapatkan hasil evaluasi dengan tingkat kesalahan yang minimal maka Edward A, Suchman (Winarno, 2014, pp. 233–234)

mengemukakan beberapa tahapan yang harus dilalui dalam proses evaluasi kebijakan:

1. Melakukan identifikasi terhadap tujuan dari program yang hendak di evaluasi;
2. Melakukan analisis terhadap sejumlah masalah;
3. Melakukan deskripsi dan standarisasi kegiatan;
4. Melakukan pengukuran terhadap tingkatan perubahan yang terjadi;
5. Menentukan apakah perubahan yang diamati merupakan akibat dari kegiatan atau disebabkan oleh faktor yang lain;
6. Menentukan beberapa indikator guna menentukan keberadaan suatu dampak.

Menurut Keban (Keban, 2014, p. 79) bahwa evaluasi kebijakan juga mempunyai kendala yakni:

1. Kendala dalam Menyusun indicator keberhasilan;
2. Kendala menentukan rumusan masalah;
3. Kendala dalam mengidentifikasi tujuan;
4. Kendala antara penilai dan yang dinilai dalam hal persepsi terhadap tujuan
5. Kendala dalam persepsi akan orientasi waktu.

Proses evaluasi kebijakan sejatinya dapat diarahkan kepada kedua komponennya yakni evaluasi terhadap perumusan kebijakan dan evaluasi terhadap implementasi kebijakan, sehingga dengan demikian diharapkan sebuah kebijakan baru yang lahir akan benar-benar menjawab kebutuhan

publik. Indiahono menyebut bahwa setelah evaluasi kebijakan dilakukan haruslah dipublikasikan kepada publik guna mendapatkan umpan balik terhadap kebijakan yang dievaluasi dimana hasil evaluasi bisa menjadi isu atau masalah publik dan dapat di reformulasi dalam siklus kebijakan (Indiahono, 2009, p. 149).

B.3 Model Evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*)

Guna melakukan evaluasi terhadap kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah maka perlu dilakukan dengan dengan alat ukur yang tepat dan sudah teruji. Terdapat beberapa model evaluasi kebijakan yang dapat digunakan seperti model evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn dan juga model evaluasi kebijakan lainnya. Evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik merupakan salah satu upaya dalam rangka menunjukkan nilai akuntabilitas kepada masyarakat (Haning et al., 2017, p. 191). Evaluasi kebijakan terhadap suatu program dari pemerintah perlu dilakukan agar memberikan nilai atau perubahan kepada penanggungjawab program sehingga apa yang menjadi kurang dapat diperbaiki kedepannya.

Salah satu model evaluasi kebijakan publik yang sering digunakan untuk melakukan penilaian terhadap kebijakan adalah model evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*) yang diperkenalkan oleh pertama kali oleh Daniel L. Stufflebeam di akhir 1960-an untuk membantu mengevaluasi program, institusi dan kurikulum di bidang pendidikan, namun dalam perjalanannya model ini dipakai juga dalam bidang selain pendidikan seperti sosial, bisnis, dan militer (Al-Shanawani, 2019:2), sejalan dengan itu

dijelaskan juga bahwa model evaluasi model CIPP pertama kali dikenalkan oleh Stufflebeam tahun 1965 dari proses mengevaluasi ESEA (*the Elementary and Secondary Education Act*) (Supriyantoko et al., 2020:4). Model evaluasi CIPP lebih komprehensif dalam pelaksanaannya jika dibandingkan dengan model evaluasi lainnya (Rahmatulloh & Khausar, 2016, p. 24).

Model evaluasi CIPP setidaknya berisikan empat (4) indikator untuk melakukan evaluasi suatu program atau kebijakan (Neldawati & Yaswinda, 2022:2956-2957), yakni:

1. *Context* : pada tahapan ini proses evaluasi berisikan tentang apa yang menjadi kebutuhan untuk mencapai tujuan program dari yang dilaksanakan.
2. *Input*: pada tahap ini evaluasi dilakukan terkait alokasi sumber daya manusia (SDM) dan sarana-prasarana.
3. *Process*: pada tahapan evaluasi proses dilakukan terhadap proses kegiatan yang dilaksanakan.
4. *Product*: tahapan evaluasi produk adalah tahapan evaluasi yang dilakukan untuk mengukur, menilai ataupun menginterpretasikan capaian dari program yang dilakukan.

Pandangan lain yang dikemukakan dalam hasil penelitian menyebutkan bahwa model evaluasi CIPP dapat dijelaskan sebagai berikut (Supriyantoko et al., 2020:4-5):

1. *Context* : pada tahapan evaluasi konteks bermaksud melakukan penilaian terhadap sejumlah kebutuhan, masalah, asset serta yang dapat membantu pembuat kebijakan untuk menetapkan tujuan dan prioritas, disamping itu untuk membantu pengguna mengetahui tujuan, peluang dan hasilnya.
2. *Input* : tahapan evaluasi masukan atau *input* mempunyai tujuan membantu mengatur dan menata keputusan, menentukan sejumlah sumber-sumber, menentukan alternatif yang perlu diambil, apa saja rencana dan strategi untuk mencapai kebutuhan yang ditetapkan serta bagaimana prosedur atau tata kerja untuk mencapai hal tersebut berdasarkan sejumlah informasi serta data yang dikumpulkan guna menentukan sumber dan strategi dengan segala keterbatasan yang ada.
3. *Process* : tahapan kegiatan evaluasi ini mempunyai tujuan untuk membantu pelaksanaan keputusan serta melakukan penilaian dan mendeteksi bagaimana implementasi dari rencana yang ditetapkan sebelumnya dalam rangka membantu implementor ketika menjalankan kegiatan atau tugasnya.
4. *Product* : pada tahapan kegiatan evaluasi ini bertujuan untuk membantu dalam mengambil keputusan selanjutnya serta untuk mengetahui hasil apa yang telah dicapai dari kebijakan dan apa yang akan dilakukan setelah program berjalan atau selesai dilaksanakan.

Konsep yang disampaikan oleh Stufflebeam dengan indikatornya yakni CIPP merupakan hal yang penting dalam evaluasi adalah tidak pada

pembuktian akan tetapi lebih kepada memperbaiki program yang sedang berjalan atau dilakukan (Rahmatulloh & Khaasar, 2016, p. 24), hal yang sama juga dikemukakan oleh Wakhinuddin yang menyatakan bahwa model CIPP khususnya pada indikator konteks, input, proses dan produk menyediakan format evaluasi yang komprehensif dalam setiap tahapan evaluasinya (Pratiwi et al., 2019, p. 416).

Model evaluasi CIPP memang kebanyakan digunakan untuk penelitian dalam bidang pendidikan, namun dengan tujuan mengembangkan ilmu pengetahuan maka model evaluasi ini dapat juga dikembangkan untuk model-model penelitian lainnya diluar bidang pendidikan, salah satunya dalam bidang ilmu-ilmu sosial dengan tujuan untuk memperkaya atau memberikan alternatif pilihan kepada peneliti-peneliti guna memilih model evaluasi kebijakan.

B.4 Sistem Informasi Manajemen

Dalam konteks pandangan tentang manajemen menurut Kristiadi bahwa tugas pemerintah yang paling dominan adalah menjamin tersedianya barang publik serta memberikan pelayanan yang baik dalam berbagai bidang seperti pendidikan, sosial, kesehatan dan sebagainya (Waluyo, 2007:119). Menurut Prajudi bahwa manajemen dikatakan sebagai proses pengendalian serta pemanfaatan faktor dan sumber daya secara terencana dan diperlukan guna mencapai sesuatu tujuan yang ditetapkan (Syafiie, 2006:49). Menurut Sandiwarno bahwa sistem informasi dijalankan secara terorganisir sesuai dengan standar prosedur yang memproses data

serta menghasilkan informasi sesuai dengan kebutuhan (Wardhani & Aziz, 2018, p. 146).

Adanya sistem informasi manajemen tentu sangat dibutuhkan dewasa ini atau dalam kata lain sistem informasi manajemen mutlak diperlukan pada era *society 5.0* yakni teknologi masyarakat yang berpusat pada manusia dan berkolaborasi dengan teknologi informasi dalam rangka menyelesaikan permasalahan masyarakat. Guna menjamin tersajinya informasi yang akurat dan dibutuhkan tersebut maka segala proses-proses manajemen tersebut perlu dikelola secara baik dalam suatu sistem yang mudah dan dapat diakses oleh banyak orang, terutama dalam perkembangan teknologi dan informasi saat ini segala pelayanan dalam manajemen pemerintahan perlu dikelola dan dibuat dalam sebuah sistem yang akan memudahkan publik untuk mengaksesnya yang selanjutnya disebut dengan sistem informasi manajemen.

Raymond McLeod Jr menyebut bahwa bahwa sistem informasi manajemen merupakan sistem berbasis komputer yang menyediakan berbagai informasi yang berguna atau dibutuhkan oleh beberapa pemakai atau pengguna sesuai dengan kebutuhannya (Sudjiman & Sudjiman, 2018:60). Menurut Sinaga et al, sistem informasi manajemen merupakan suatu sistem yang terdiri dari sekumpulan bagian-bagian yang terstruktur dan bekerja dalam menghasilkan informasi, sementara Hakim mengatakan sistem informasi manajemen adalah sebuah mesin atau sistem manusia yang menyediakan informasi untuk mendukung aktivitas

manajemen dan fungsi pengambilan keputusan dalam sebuah perusahaan (Aswiputri, 2022, p. 313).

Dalam pandangannya A. Kadir menyebut bahwa sistem informasi manajemen merupakan suatu sistem informasi yang dalam penggunaannya untuk menyajikan informasi pendukung operasi manajemen dan pengambilan keputusan didalam suatu organisasi, sementara T. Sutabri menyatakan sistem informasi manajemen adalah penerapan sistem informasi di dalam organisasi untuk mendukung informasi-informasi yang dibutuhkan pada semua tingkatan manajemen (Suri & Puspaningrum, 2020, p. 10). Sistem informasi manajemen yang berwujud dalam berbagai konsep atau sistem tentu disesuaikan kembali dengan kebutuhan dari penggunanya atau mereka yang membutuhkan akses informasi, secanggih apapun sistem informasi manajemen namun jika tidak sesuai kebutuhan maka tidak menarik minat masyarakat.

Menurut Raymond McLeod, Jr mengatakan sistem informasi manajemen merupakan suatu sistem yang berbasis komputer dimana sistem tersebut menyediakan informasi terhadap para pengguna yang membutuhkan informasi yang sama atau serupa (Riswanda & Priandika, 2021, p. 95), hal yang sama juga disampaikan oleh McLeod bahwa sistem informasi manajemen merupakan sebuah sistem berbasis komputer dimana sistem tersebut menyediakan informasi untuk kebutuhan bagi pemakainya atau penggunanya (Dinasari et al., 2020, p. 52). Pandangan ini dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen berbasis computer

maupun berbasis aplikasi harus dapat menjawab kebutuhan *user* atau penggunanya terutama dalam upaya mencari informasi yang akurat dan dibutuhkan dalam waktu yang tidak terlalu lama.

Menurut Simanullang (Aswiputri, 2022, p. 314) menyebut bahwa terdapat beberapa hal mendasar dan penting dalam sistem informasi manajemen, yakni:

- a) *Hardware* yakni perangkat fisik untuk mengumpulkan data hingga menyajikan informasi;
- b) *Software* yakni program tertentu pada komputer yang digunakan untuk menjalankan komputer atau aplikasi;
- c) *Brainware* yakni komponen terpenting dari sumber daya manusia atau komponen dari sistem informasi manajemen itu sendiri.
- d) Prosedur yakni rangkaian operasi yang dilakukan berulang-ulang dengan cara yang sama dengan sebelumnya;
- e) Basis data yakni kumpulan data agar memudahkan proses pencarian informasi oleh pengguna;
- f) Komunikasi data dan jaringan computer.

Dari sisi lain menyebut bahwa sistem Informasi manajemen merupakan rangkaian sub sistem informasi yang secara terpadu mampu mentransformasi data menjadi informasi lewat serangkaian cara (Purnama, 2016:15) sedangkan Ridwan et.al mengatakan bahwa sistem informasi manajemen merupakan sistem yang dibuat guna melakukan pengolahan data yang akan dimanfaatkan oleh suatu organisasi dengan berprinsip

pada ketersediaan, mudah dipahami, relevansi, bermanfaat, keandalan, akurat dan konsisten (Mindarti et al., 2022:259). Kroenke menyebut bahwa sistem informasi manajemen adalah pengembangan serta penggunaan berbagai sistem-sistem informasi yang efektif didalam suatu organisasi (Alandari, 2013:186).

Dari berbagai pandangan yang dikemukakan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Sistem informasi manajemen merupakan pengembangan dari berbagai sistem menjadi sebuah sistem yang berguna dan dapat dimanfaatkan, salah satunya adalah untuk mendapatkan informasi;
2. Sistem informasi manajemen dapat dimanfaatkan oleh berbagai organisasi untuk menyediakan data yang dibutuhkan
3. Sistem informasi manajemen sangat memudahkan organisasi dan penggunaannya dalam hal ketersediaan informasi.

Mendasari itu maka pengembangan sistem informasi manajemen multak dibutuhkan oleh pemerintah terutama untuk mendukung terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance* sehingga tingkat kepercayaan publik kepada pemerintah semakin baik.

B.5 Anjungan Informasi Pelayanan Mandiri (ANFO)

Aplikasi Anjungan Informasi Pelayanan Mandiri (ANFO) merupakan suatu sistem informasi manajemen yang dikembangkan dibawah Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Merauke. Kehadiran ANFO

berangkat dari upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah dengan melihat begitu pesatnya perkembangan teknologi saat ini dimana masyarakat umum memerlukan akses informasi disamping tentu saja memudahkan tugas dan fungsi pemerintah didalam memberikan informasi yang akurat dan valid.

Kehadiran ANFO tidak terlepas dari adanya kebijakan yang dikeluarkan pemerintan dalam bentuk Peraturan Bersama Menteri Negara Riset Dan Teknologi Republik Indonesia Dan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2012 dan Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Penguatan Sistem Inovasi Daerah. Kehadiran kebijakan ini mengundang perhatian dari pemerintah tentang proses pemberian layanan informasi yang dapat menjangkau berbagai kalangan sehingga lahirnya iniatif untuk menghadirkan suatu sistem informasi yang mudah dan dapat diakses dengan cepat.

B.5.1 Perangkat ANFO

ANFO dikembangkan dalam dua bentuk yakni bentuk anjungan mesin dan dalam bentuk aplikasi berbasis android yang dapat di *download* melalui *play store*. ANFO versi dioperasikan selayaknya penggunaan mesin anjungan tunai mandiri atau ATM yang sengaja didesain agar memudahkan pengguna atau masyarakat ketika mengakses ANFO versi anjungan mesin, dengan kata lain ketika masyarakat mengunjungi dan mengakses ANFO versi ini masyarakat sudah terbiasa karena tampilan yang dibuat dengan

pertimbangan memberikan kepada *user* atau pengguna pada saat dioperasikan.

Gambar 2.3. Tampilan ANFO Versi Anjungan Mesin

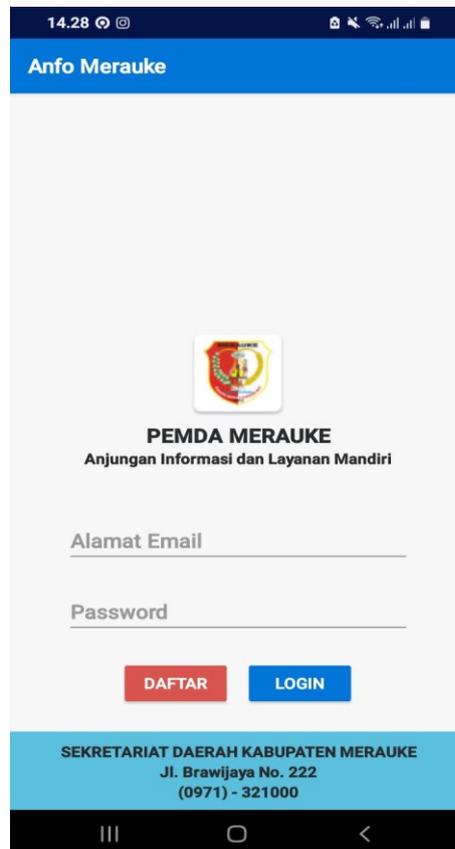


Sumber: Data Primer, 2022.

Selain versi anjungan mesin yang terletak di Kantor, ANFO juga dibuat dan ditampilkan dalam bentuk aplikasi yang dapat di *download* melalui *play store*. Kehadiran ANFO versi android dilatar belakangi dengan banyaknya kemudahan-kemudahan baik dari sisi akses ANFO yang dapat dilakukan dimana saja, tingginya penggunaan alat telekomunikasi khususnya *handphone*, serta tentu saja mempermudah pihak penyedia

untuk memberikan informasi tanpa harus bertatap muka dengan pengguna atau memerlukan waktu untuk memberikan informasi yang diinginkan masyarakat atau pengguna.

Gambar 2.4 Tambilan Depan ANFO Versi Android



Sumber: ANFO, 2022.

B.5.2 Tampilan dan Menu

ANFO dirancang khusus untuk memudahkan masyarakat atau pengguna ketika membutuhkan akses informasi terutama dalam lingkup Sekretariat Daerah Kabupaten Merauke. Untuk mengakses ANFO versi android maka terlebih dahulu harus di *download* lewat *play store* kemudian pengguna akan diarahkan untuk mendaftar guna mendapatkan *password*.

Jika telah dilakukan maka selanjutnya pengguna akan diarahkan untuk masuk dalam beranda ANFO dan selanjutnya memilih menu yang akan diakses. Adapun tampilan dan menu ANFO sendiri terdiri dari menu:

1. Informasi berita dan agenda;
2. Informasi cek surat;
3. Informasi harga barang;
4. Informasi beasiswa;
5. Informasi produk hukum daerah.

Gambar 2.5 Tampilan Beranda ANFO



Sumber: ANFO, 2022.

Masing-masing menu dapat diakses dengan mudah selayaknya aplikasi lain yang sering digunakan. Namun tentu saja ANFO memiliki kekurangan yakni terbatasnya anggaran untuk menopang aktifitas ANFO kedepannya.

C. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan Model Evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*) menurut Stufflebeam (Neldawati & Yaswinda, 2022; Supriyantoko et al., 2020) sebagaimana telah diuraikan diatas, maka kerangka pemikiran disusun sebagai berikut:

Gambar 2.6 Kerangka Berpikir

