

EVALUASI PROGRAM LAYANAN *ONLINE* SISTEM INFORMASI REKOMENDASI IZIN *SURVEY* TANPA ANTRI (SI RISTA) PADA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN PROBOLINGGO

¹Imam Sucahyo, ²Renny Chandradewi Puspitarini, ³ Mariatul Khiptia Agis Aderovi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Panca Marga Probolinggo

imamsucahyo@upm.ac.id, renny.candradewi@upm.ac.id, mariatulkhiptiaagisaderovi@gmail.com

Dikirim: 18 Januari 2023, Direvisi: 1 Juni 2023, Diterima: 27 Juli 2023, Available Online: 31 Juli 2023

ABSTRACT

Keywords:

Public Policy,
Public Service,
Innovation,
Bakesbangpol,
Evaluation

The large number of researchers who need research permits for various needs such as carrying out their final assignment. When making permits, they still used a manual system, coupled with the complexity during the pandemic, issuing research permits took longer. SI RISTA is an administrative innovation in the field of public services that provides a service in the form of issuing research survey permits. This program was created by the probolinggo district national and political unitary agency, in accordance with Regent Regulation Number 59 of 2021 Concerning the Information System for Recommending Survey Permits Without Queuing (SI RISTA), which explains that this program was created to make it easier for applicants to obtain a survey permit. This evaluation uses the theory put forward by William Dunn. The method of this study uses qualitative methods, in which the results obtained from this study are based on the results of interviews and observations of several relevant informants. The results of research on program evaluation show that this program is in accordance with the needs of research permit applicants in Probolinggo Regency.

PENDAHULUAN

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.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan untuk memenuhi suatu kebutuhan orang lain. Menurut Kotler (2014) pelayanan merupakan kegiatan atau tindakan yang bisa ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lainnya. Pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan siapapun. Sedangkan menurut Tjiptono dalam (Sunyoto, 2012, blm :236) berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku dalam tempat produk yang diadakan dan penyampaiannya sama dengan yang dibutuhkan dan diharapkan oleh konsumen

(Wibowati, 2021). 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).

. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian menjelaskan bahwa penelitian merupakan suatu kegiatan yang dilakukan sesuai dengan metode dan kaidah ilmiah secara sistematis agar dapat memperoleh data, informasi, dan juga keterangan yang berkaitan dengan pemahaman dan pembuktian kebenaran atau ketidakbenaran dari asumsi dan hipotesis di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi juga menarik kesimpulan ilmiah bagi keperluan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi.

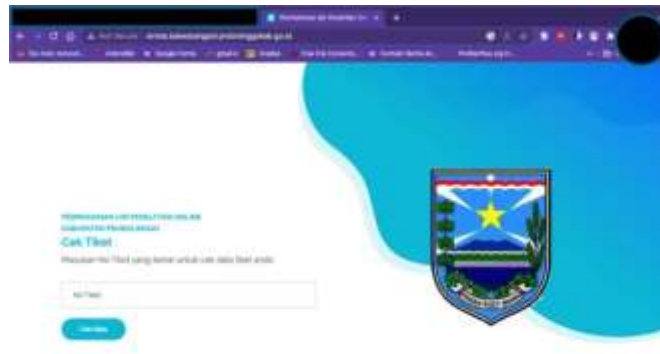
Salah satu hal yang membantu administrasi penelitian yaitu Bakesbangpol sebagai penyelenggara layanan publik yang dijelaskan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian pada pasal (6) ayat (3) yang berbunyi: “Bupati/Walikota melalui Dinas Penanaman 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 adanya 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 adanya 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.

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.probolinggokab.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

Gambar 1. Tampilan SI RISTA



Sumber : SIRISTA Kabupaten Probolinggo

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. Program ini juga menerapkan prinsip *learning organization* yang tidak puas terhadap kondisi pelayanan perizinan yang belum optimal. Inovasi juga dapat dihasilkan dari suatu kebijakan publik maupun kebijakan sosial.

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 (Ullum, 2021).

Dalam penelitian ini teori evaluasi yang digunakan yaitu menggunakan teori William 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. Pendekatan ini meliputi Evaluasi pemetaan sasaran, Klasifikasi nilai, Kritik nilai, Pemetaan sasaran, Analisis Dampak Silang dan Diskotring.

Berdasarkan pembahasan di atas 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.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian evaluasi, dengan pendekatan evaluasi formal. Metode yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif sesuai dengan rumusan masalah yang telah dideskripsikan. Penelitian Kualitatif merupakan suatu penelitian dengan mendeskripsikan serta menganalisis suatu aktivitas sosial, fenomena, dan peristiwa yang terjadi. Menurut Setyosari (2010), penelitian kualitatif adalah suatu penelitian dengan menggunakan suatu metode observasi, analisis isi, wawancara, dan metode pengumpulan data lainnya. Metode tersebut digunakan untuk menyajikan respons dari perilaku subjek. Penelitian kualitatif memiliki tujuan diantaranya yaitu menggambarkan objek penelitian, menjelaskan fenomena dan mengungkapkan makna dari suatu fenomena.

Pengolahan data pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang didapat melalui proses wawancara dan data yang didapat oleh peneliti sendiri melalui observasi. Sedangkan data sekunder adalah yang diperoleh dari data yang telah dipublikasi secara resmi, yang bersumber dari berita media terkait bahasan penelitian. Pada proses wawancara

informan yang bersangkutan yaitu dari masyarakat yang telah menggunakan layanan SI RISTA serta dari salah satu penyelenggara layanan yang mengoperasikan layanan tersebut.

Proses analisis data menurut Sidiq & Choiri, (2019) sebagaimana dikutip dari Sugiyono, bahwa dalam proses analisis data penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Proses analisis data yang digunakan yaitu kondensasi data atau memfokuskan jawaban yang berkaitan dengan proses evaluasi yang dilakukan peneliti, penyajian data yaitu peneliti melakukan penyajian data yang diperoleh dari hasil penelitian sehingga mempermudah untuk memahami hal yang terjadi di lapangan, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan, yang mana proses ini dilakukan setelah peneliti memperoleh hasil dari proses evaluasi dilakukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam menjalankan suatu program perlu adanya untuk melakukan proses evaluasi, proses ini dilakukan untuk mengetahui atau menilai sejauh mana program tersebut terlaksana dan berkualitas sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam mengimplementasikan SI RISTA di Bakesbangpol Kabupaten Probolinggo ini, sebagai media untuk memberikan pelayanan administrasi lebih mudah dan cepat dengan menggunakan teori Evaluasi Formal menurut William Dunn. Evaluasi berkenaan dengan menghasilkan informasi yang valid dan manfaat hasil kebijakan. Beberapa indikator yang dikemukakan oleh William Dunn diantaranya :

1. Pemetaan Sasaran
2. Klasifikasi Nilai
3. Kritik Nilai
4. Pemetaan Hambatan
5. Analisis Dampak Silang
6. Diskonting

Sesuai dengan teori yang dijabarkan di atas, Penulis menjabarkan hasil wawancara yang dilakukan untuk mengetahui kinerja terhadap suatu sistem perizinan yaitu SI RISTA di Bakesbangpol Kabupaten Probolinggo.

Evaluasi dengan Pendekatan Evaluasi Formal Dunn (2003, hlm: 625)

Pemetaan Sasaran

Pemetaan Sasaran merupakan teknik yang digunakan untuk menyusun tujuan, sasaran dan hubungannya dengan alternatif kebijakan. Program layanan SI RISTA di Badan Kesatuan Bangsa

dan Politik Kabupaten Probolinggo berjalan sesuai dengan sasaran yang dituju, yaitu kepada para pemohon layanan penerbitan surat izin rekomendasi survei atau penelitian. Adanya program SI RISTA membantu para pemohon penerbitan surat izin survei lebih mudah dan cepat, serta program ini sesuai dengan para peneliti yang akan melakukan penelitian di Kabupaten Probolinggo. Adanya suatu sosialisasi yang dilakukan oleh Bakesbangpol dari kampus-ke kampus yang ada di Probolinggo, merupakan suatu yang usahadilakukan agar sasaran yang dituju sesuai dengan pembuatan program ini.

No.	Pemetaan Sasaran	Tujuan
1	Pemohon Izin Penelitian	Untuk memberikan kemudahan kepada para pemohon izin dalam proses penerbitan surat rekomendasi izin survei.
2	Pemohon Izin Magang	
3	Instansi pemerintah yang dituju	Sebagai pemberitahuan bahwa akan adanya penelitian yang dilakukan oleh peneliti
4	Tembusan surat sesuai dengan objek yang dituju	Sebagai perlindungan bagi para peneliti dalam proses melakukan penelitian

Program ini sangat sesuai dengan para pemohon penelitian, dengan adanya program layanan ini para pemohon mudah untuk mengajukan surat izin penelitian. tanpa harus mengisi secara manual di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. Para pemohon baru hanya perlu menyiapkan berkas yang ditentukan sesuai dengan ketentuan awal pengajuan surat izin penelitian, lalu pemohon hanya perlu mengubah bentuk file yang akan di upload kelaman atau web SI RISTA.

Klasifikasi Nilai

Merupakan prosedur untuk mengidentifikasi dan mengklarifikasikan premis nilai atas dasar seleksi terhadap sasaran kebijakan. Ada beberapa langkah umum dalam penjelasannya yaitu mengidentifikasi seluruh sasaran yang relevan dari suatu kebijakan atau program, serta mengidentifikasi seluruh pelaku kebijakan yang mempengaruhi dan dipengaruhi oleh pencapaian atau kegagalan dari sasaran (Agustina, 2020).

Klasifikasi Nilai	Sasaran dan tujuan kebijakan
Nilai Sosial	Adanya hubungan antar manusia dalam pemenuhan suatu kepentingan.
Nilai Vital	Program ini sangat membantu untuk para peneliti untuk mendapatkan surat izin penelitian sebagai syarat untuk melakukan penelitian.

Tujuan adanya program ini yaitu memberikan kemudahan kepada parapemohon layanan agar mereka tidak perlu mengantri lama dalam proses pengajuan surat rekomendasi kepada Bakesbangpol Kabupaten Probolinggo. Dalam hal ini program layanan sudah dianggap cukup sesuai dengan kebutuhan para pemohon layanan. Karena adanya program ini sangat berpengaruh terhadap kinerja program yang ditentukan.

Kritik Nilai

Merupakan serangkaian prosedur untuk menguji mana yang lebih meyakinkan antara argumen-argumen yang saling berlawanan dalam suatu debat mengenai tujuan kebijakan (Agustina, 2020). Pada tahapan evaluasi ini, Bakesbangpol telah menetapkan dengan matang target dalam suatu kebijakan program layanan SI RISTA. Dengan hal ini penetapan tujuan sudah ditetapkan dengan baik dan sesuai dengan tugas dari Bakesbangpol sendiri.

Kritik Nilai	Tujuan
Perbedaan argumen	Memberikan pelayanan yang lebih baik dan cepat kepada para pemohon layanan.
Kompromi <i>pro</i> dan <i>kontra</i>	
Kesimpulan argumen	

Untuk penyimpulannya perdebatan yang terjadi, maka hal tersebut disesuaikan dengan keputusan pimpinan dari Bakesbangpol sendiri, tentang tujuan dari pembuatan web SI RISTA. Dalam hal ini Bakesbangpol mewujudkan dari para pemohon untuk mempermudah dari proses penerbitan surat izin survei. Meskipun upaya dari bakesbangpol untuk mempermudah pelayanan,

tetapi masih banyak para pemohon yang masih datang langsung ke Bakesbangpol untuk mendapatkan layanan, karena ada beberapa pemohon yang tidak mengetahui bahwa adanya permohonan surat izin rekomendasi secara online

Pemetaan Hambatan

Merupakan suatu prosedur untuk mengidentifikasi keterbatasan dan hambatan yang menghadang jalan untuk mencapai sasaran kebijakan dan program (Agustina, 2020). Evaluasi terkait pemetaan hambatan, pemberi layanan dalam hal ini telah mempersiapkan suatu alternatif dalam proses pemberian layanan. Hal ini, diungkapkan langsung oleh salah satu petugas yang mengoperasikan SI RISTA, jika terdapat suatu kendala maka, penerima layanan masih dapat melakukan permohonan izin dengan cara menyerahkan berkas kepada petugas dan diberikan pengarahan. Agar dalam proses permohonan izin dapat dilakukan sesuai dengan prosedur. Tetapi masih ada masyarakat yang masih belum mengetahui tentang adanya program ini, sehingga masih ada pemohon yang datang langsung ke Bakesbangpol.

No.	Pemetaan Hambatan	Kendala	Alternatif
1	Hambatan fisik	Komputer yang digunakan untuk memproses surat izin penelitian.	Petugas melakukan proses penerbitan surat izin survei dengan cara manual.
2	Hambatan non fisik	Pemohon belum paham tentang pemberlakuan permohonan secara <i>online</i> , <i>server error / trouble</i> , dan jaringan <i>internet</i> atau <i>WIFI</i>	

Jaringan menjadi faktor utama dari adanya layanan yang bersifat online. Jika tidak adanya pelayanan ini, akan mengakibatkan pemohon mengalami kendala baik dari segi lamanya penerbitan. Server yang digunakan terlalu banyak mengakibatkan masalah. Petugas Bakesbangpol memberikan alternatif lain yaitu melakukan perizinan secara manual, seperti memberikan berkas-berkas untuk dilengkapi oleh pemohon mengenai surat izin survei, akan tetapi jika nanti SI RISTA normal kembali maka petugas mengharuskan pemohon untuk mengisi SI RISTA.

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 (Agustina, 2020). Pada evaluasi analisis dampak silang ini, program SI RISTA sangat berpengaruh terhadap kebutuhan masyarakat. Dari hasil yang diperoleh peneliti melalui proses wawancara kepada masyarakat yang pernah menggunakan layanan ini, mengungkapkan bahwa adanya SI RISTA sangat membantu untuk mempermudah proses pemberian layanan.

Analisis Dampak Silang	Dampak
Sebelum adanya SI RISTA	Pelayanan lama
Sesudah adanya SI RISTA	Pelayanan lebih cepat
Masa pandemi tanpa SI RISTA	Pemohon antri untuk mengurus surat izin survei
Masa Pnndemi dengan SI RISTA	Pemohon tidak perlu antri untuk mendapatkan surat izin survei

Masa pandemi covid-19 yang menjadi masalah global pada tahun2019akhir sampai 2022 awal, yang membuat seluruh kegiatan mengalami kendala. Termasuk dalam hal pemberian layanan kepada masyarakat, karena pada masapandemi seluruh kegiatan di batasi untuk mengurangi angka penguranganpasien covid-19. Adanya SI RISTA pada masa pendemi memberikan manfaat yang sangat signifikan bagi para pemohon surat izin penelitian. Para pemohonyang dapat mengisi langsung dirumah dan setelah itu melakukan validasi datadi Mall Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo, sehingga proses penerbitanlebih cepat dan mudah.

Diskonting

Diskonting adalah cara untuk menghitung dampak waktu ketika membuat rekomendasi suatu kebijakan (Agustina, 2020). Terkait persyaratan untuk para pemohonAnalisis Dampak Silang Dampak Sebelum adanya SI RISTA Pelayanan lama Sesudah adanya SI RISTA Pelayanan lebih cepat Masa pandemi tanpa SI RISTA Pemohon antri untuk mengurus surat izin survei Masa

Pandemi dengan SI RISTA Pemohon tidak perlu antri untuk mendapatkan surat izin survei rekomendasi izin penelitian masih menggunakan hal yang sama seperti saat tidak adanya SI RISTA. Karena setelah para pemohon sudah mengisi laman pada web SI RISTA, maka pemohon masih diarahkan untuk mengumpulkan berkas yang berbentuk hardcopy kepada petugas loket Bakesbangpol. Hal tersebut terjadi untuk dijadikan arsip Bakesbangpol.

No.	Diskonting	Implementasi
1	Persyaratan izin survei	Sesuai dengan persyaratan yang ada sebelumnya
2	Tidak efektif dan tidak efisien	Sistem atau <i>server</i> yang sering <i>error</i>
3	Pengurangan fitur	Tidak ada pengurangan fitur, persyaratan pemohon masih sama dengan cara manual

Hal yang menjadi kurang efektif dan efisien terletak pada server yang sering mengalami masalah seperti error, karena banyaknya jumlah pemohon yang menggunakan layanan tersebut. Pelayanan secara online ini biasanya terdapat gangguan pada jaringan untuk mengakses laman SI RISTA. Tapi permasalahan tersebut tidak menghabiskan waktu yang lama. Pada proses pembuatan surat rekomendasi ini, hal yang menjadi tidak efektif dan tidak efisien sesuai dengan hasil wawancara terletak pada pemahaman para pemohon layanan. Pasalnya masih banyak pemohon yang belum paham tentang pengajuan surat izin secara online. Sehingga masih ada para pemohon yang mengisi secara manual.

KESIMPULAN

Adanya program layanan ini sangat membantu mengetahui hal yang efektif dan efisien. Pada evaluasi layanan pembuatan surat izin rekomendasi penelitian atau SI RISTA hasil yang diperoleh dari hasil wawancara, dan observasi, diantaranya:

1. Pemetaan Sasaran Evaluasi dalam pemetaan sasaran yang dituju dari adanya layanan ini, sudah sesuai dengan hal yang diharapkan pemerintah atau Bakesbangpol Kabupaten Probolinggo yaitu kepada para pemohon layanan

2. Klasifikasi Nilai Evaluasi mengenai tujuan dari adanya program ini sudah cukup berjalan sesuai tujuan yang diinginkan. Karena adanya pelayanan online ini memberikan manfaat bagi para pemohon layanan. Agar dapat memberikan layanan yang cepat dan tetap, pada para pemohon. 3) Kritik Nilai Dalam evaluasi mengenai perdebatan argumen yang terjadi masih tentang pemahaman para pemohon yang masih belum mengetahui terkait adanya proses layanan online ini. Sehingga masih adanya para pemohon yang datang langsung ke loket Bakesbangpol di Mall Pelayanan Publik untuk mengisi secara manual atau bahwa mengisi di MPP.
3. Pemetaan Hambatan, hambatan yang di evaluasi mengenai sistem yang error atau trouble yang menyebabkan proses penerbitan mengalami kendala. Proses pengajuan yang dilakukan pada jam 12 ke atas mengalami gangguan seperti jaringan yang kurang maksimal, yang juga menjadi penghambat dari proses penerbitan surat izin ini. Hal tersebut yang menjadi kekurangan dalam proses penerbitan surat izin penelitian, meskipun hal tersebut dapat diatasi oleh pegawai Bakesbangpol.
4. Analisis Dampak Silang Dalam perihal dampak silang dari adanya program ini sangat berdampak, karena dari adanya SI RISTA ini memberikan pelayanan yang lebih mudah dan cepat dalam proses pengajuan surat izin penelitian. Dibandingkan sebelumnya SI RISTA yang membutuhkan waktu lama, karena pemohon harus mengantri untuk proses penerbitan surat izin penelitian
5. Diskonting, Evaluasi dalam hal ini terkait efektif dan efisien dari adanya layanan ini sudah dapat dikatakan cukup sesuai dengan yang diharapkan dari kebijakan tersebut. Terkait hal yang berkaitan dengan persyaratan yang diberikan oleh Bakesbangpol sesuai dengan layanan yang diberikan, yaitu tentang penerbitan izin penelitian. Tu dalam proses penerbitan surat izin penelitian, meskipun terdapat hal yang masih perlu untuk ditingkatkan kembali terkait hal yang menjadi hambatan dalam proses implementasi program ini

Terdapat pula faktor internal dan eksternal yang menjadi tolak ukur atau hal yang perlu dibenahi seperti :

1. Faktor Internal Hambatan yang dirasakan dari faktor internal yaitu adanya hambatan pada sistem atau server yang mengalami masalah seperti error sehingga petugas loket masih mengisi secara manual. Karena banyaknya jumlah pemohon dan para pemohon yang mengisi pada jam 12 ke atas. Serta pada tingkat pemahaman masyarakat yang masih banyak

belum mengetahui tentang adanya pelayanan secara online. Sampai saat ini hal tersebut yang menjadi hambatan bagi petugas Bakesbangpol.

2. Faktor Eksternal Hambatan yang terjadi dari faktor eksternal yaitu hambatan yang dialami oleh sebagian masyarakat pemohon layanan penerbitan surat izin survei, yang terjadi yaitu terkait tingkat pemahaman tentang proses permohonan penerbitan surat izin survei. Karena para pemohon yang masih berpedoman pada penerbitan surat izin secara manual.

Daftar Pustaka

- Agustina, D. (2020). *Analisis kebijakan pelayanan kesehatan*. 1–64.
- Asmara, A. Y., & Rahayu, A. Y. S. (2019). Inovasi Pelayanan Kesehatan Gancang Aron Di Kabupaten Banyuwangi Dalam Perspektif Matrik Inovasi Sektor Publik. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(2), 57. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v3n2.p57-67>
- Badan Pusat Statistik Kab. Probolinggo. (2021). In *Badan Pusat Statistik Kabupaten Probolinggo, 2021*.
- Basuki, Y. (2009). *TIPOLOGI INOVASI SEKTOR PUBLIK (INOVASI PROGRAM MOBILE SI-CAKEP) DI KABUPATEN WAJO Disusun dan diusulkan oleh*.
- Dachliyani, L. (2020). Instrumen Yang Sahih : Sebagai Alat Ukur Keberhasilan Suatu Evaluasi Program Diklat. *Media Informasi Dan Komunikasi Diklat Kepustakawanan*, 5(1), 57–65. <https://ejournal.perpusnas.go.id/md/article/view/721>
- Dr. Umar Sidiq, M.Ag Dr. Moh. Miftachul Choiri, M. (2019). Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). [http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/METODE PENELITIAN KUALITATIF DI BIDANG PENDIDIKAN.pdf](http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/METODE%20PENELITIAN%20KUALITATIF%20DI%20BIDANG%20PENDIDIKAN.pdf)
- Eprilianto, D. F., Oktariyanda, T. A., & Sari, Y. E. K. (2022). Inovasi Digital Dalam Sektor Publik: Studi Deskriptif Tentang Value Added Inovasi Pelayanan Kesehatan. *Jurnal El-Riyasah*, 13(1), 33–49.
- Fuji Ullum. (2021). Peningkatan Administrasi Izin Penelitian Berbasis Website One Day Service. In *badankesbangpol.sukabumikab.go.id*.
- Indonesia, P. R. (2009). UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta, 2003*(1), 20–28.
- Kurniati, I. D., Setiawan, R., Rohmani, A., Lahdji, A., Tajally, A., Ratnaningrum, K., Basuki, R., Reviewer, S., & Wahab, Z. (2015). *Buku Ajar*.

- Machmud, M. (2016). Tuntunan Penulisan TUGAS AKHIR Berdasarkan Prinsip Dasar Penelitian Ilmiah. *Nucleic Acids Research*, 1–266.
- PMDN, 2017 Nomor 86. (2018). Berita Negara. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018*, 151(2), 10–17.
- Probolinggakab.go.id*. (n.d.).
- Ridlowi, R., & Himam, F. (2018). Inovasi pada Organisasi Pemerintah: Tahapan dan Dinamika. *Gajah Mada Journal of Psychology (GamaJoP)*, 2(1), 22. <https://doi.org/10.22146/gamajop.31866>
- Rokim. (2019). Analisis Kebijakan Versi Dunn & Implementasinya dalam Pendidikan Islam. *Jurnal Studi Islam*, 14(2), 60–69.
- Rushananto. (2014). Kebijakan Publik. *Kebijakan Publik*, 1993, 15.
- Safaria, A. F., Widianingsih, I., Muhtar, E. A., & Irawati, I. (2019). Model Inovasi Kolaboratif dalam Implementasi Program Open Data: Tantangan dan Manfaatnya bagi Publik. *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal*, 9(1), 9. <https://doi.org/10.31289/jap.v9i1.2150>
- Salam, R. (2021). Perubahan dan inovasi pelayanan publik di era new normal pandemi covid-19. *Journal of Public Administration and Government*, 3, 28–36.
- Samsu. (2017). Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian Kualitatif*, 17, 43. [http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB III.pdf](http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB%20III.pdf)
- Setiawan, O. P. (2021). Old Public Administration (OPA) New Public Management (NPM) New Public Service (NPS) Dikaitkan Dengan Etika Administrasi Publik. In *MEDIACAKRA.COM*.
- Silmi. (2017). Bab iii metoda penelitian 3.1. *Bab III Metoda Penelitian, Bab iii me*, 1–9.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Sumada, I. M., & Suradika, A. (2020). Evaluasi Kebijakan Penerbitan Tanda Daftar Usaha Pariwisata Di Badan Pelayanan Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung. *Public Inspiration: Jurnal ...*, 5(1), 16–27. <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/public-inspiration/article/view/1553%0Ahttps://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/public-inspiration/article/download/1553/1472>

- Suparyanto dan Rosad (2015). (2020). 濟無No Title No Title No Title. *Suparyanto Dan Rosad* (2015, 5(3), 248–253.
- Tahalea, S. N., Suwitri, S., & Rostyaningsih, D. (2015). Evaluasi Dampak Kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 4(3), 1–12.
- Wibowati, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85. <https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11>
- Widyastuti, utari. (2017). Pelaksanaan Layanan Bimbingan Belajar Siswa Kelas V Di Sdit Az-Zahra Sragen. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–24.
- WIJAYA, J. H. (2016). EVALUASI PENERAPAN SIAP-PPDB ONLINE DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DI DINAS PENDIDIKAN KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2013-2015. *Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.
- William N. Dunn. (2003). *William-N.-Dunn-Pengantar-Analisis-Kebijakan-Publik-Gadjah-Mada-University-Press-2003_compressed-1.pdf* (p. 710).
- Yogi Suwarno. (2020). Inovasi sektor publik. *Kompas*, 5(2), 1. <https://www.inovasi.nsdobjweb>
- Zainurrohmah, K., Kristiyanto, D. Y., & Darmansah, D. (2022). Evaluasi Usability Website Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Banyumas (SIPANJIMAS) Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS). *Jurnal Sistem Komputer Dan Informatika (JSON)*, 3(4), 510. <https://doi.org/10.30865/json.v3i4.4141>