

**EVALUASI PELAYANAN ONLINE BERBASIS SISTEM
INFORMASI REKOMENDASI IZIN PENELITIAN PELAYANAN
RAMAH INFORMATIF DALAM PELAYANAN MASYARAKAT
(SRITI PRIMA) PADA BADAN KESATUAN BANGSA DAN
POLITIK (BAKESBANGPOL) KABUPATEN SITUBONDO**

***EVALUATION OF THE ONLINE SERVICE BASED ON THE
RESEARCH PERMIT RECOMMENDATION INFORMATION
SYSTEM FEATURING FRIENDLY AND INFORMATIVE PUBLIC
SERVICE (SRITI PRIMA) AT THE NATIONAL UNITY AND
POLITICS AGENCY (BAKESBANGPOL) OF SITUBONDO
REGENCY***

Bela Suci Hidayati

Universitas Abdurachman Saleh Situbondo

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

e-mail: belasucihdyt@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik berbasis teknologi merupakan salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. BAKESBANGPOL Kabupaten Situbondo telah menerapkan sistem SRITI PRIMA dalam pelayanan izin penelitian secara online, namun pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan izin penelitian melalui sistem SRITI PRIMA berdasarkan dimensi evaluasi kebijakan William N. Dunn serta menganalisis faktor pendukung dan penghambat pelaksanaannya. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan melalui sistem SRITI PRIMA telah berjalan baik pada dimensi efektivitas, efisiensi, responsivitas, dan ketepatan. Namun, pada dimensi kecukupan dan pemerataan masih ditemukan kendala berupa belum terintegrasinya seluruh proses pelayanan, kurang jelasnya informasi, keterbatasan literasi digital masyarakat, serta gangguan teknis dan jaringan internet. Faktor pendukung meliputi kompetensi sumber daya manusia, ketersediaan jaringan internet, dan pemanfaatan sistem informasi, sedangkan faktor penghambat meliputi gangguan teknis, rendahnya pemahaman pengguna, dan lambatnya respon sebagian pemohon. Disimpulkan bahwa implementasi sistem SRITI PRIMA telah meningkatkan kualitas pelayanan izin penelitian, meskipun masih diperlukan penyempurnaan sistem dan peningkatan literasi digital pengguna.

Kata kunci: Evaluasi Pelayanan, Sistem Informasi, SRITI PRIMA, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Technology-based public services represent a government effort to enhance the quality of service provided to the public. The Situbondo Regency National Unity and Politics Agency (BAKESBANGPOL) has implemented the SRITI PRIMA system for online research permit services; however, its implementation faces various obstacles that affect service quality. This study aims to evaluate the research permit service provided via the SRITI PRIMA system based on William N. Dunn's policy evaluation dimensions and to analyze the factors supporting and hindering its implementation. A qualitative method with a descriptive approach was employed. Data were collected through interviews, observation, and documentation, and subsequently analyzed using data condensation, data display, and conclusion drawing. The results indicate that the service provided through the SRITI PRIMA system has performed well regarding the dimensions of effectiveness, efficiency, responsiveness, and accuracy. However, regarding the dimensions of adequacy and equity, obstacles remain—specifically the lack of full integration across service processes, unclear information, limited public digital literacy, and technical or internet connectivity issues. Supporting factors include human resource competence, internet network availability, and the utilization of information systems, while hindering factors include technical disruptions, low user understanding, and slow responses from some applicants. It is concluded that the implementation of the SRITI PRIMA system has improved the quality of research permit services, although further system refinement and improvements in user digital literacy are still required.

Keywords: Service Evaluation, Information System, SRITI PRIMA, Public Service

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan yang sangat pesat dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pemanfaatan teknologi informasi mendorong transformasi pelayanan publik menuju sistem berbasis elektronik yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menjadi salah satu strategi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (Indriana, 2020).

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan wajib memiliki standar pelayanan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan. Menurut Nawawi (2012) dalam Uyum et al. (2024), tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

Sebagai bagian dari implementasi pelayanan publik berbasis digital, BAKESBANGPOL Kabupaten Situbondo mengembangkan Sistem Informasi Rekomendasi Izin Penelitian Pelayanan Ramah Informatif dalam Pelayanan Masyarakat (SRITI PRIMA). Sistem ini digunakan untuk mempermudah pengajuan rekomendasi izin penelitian secara daring sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat, mudah, efektif, dan transparan. Pengembangan SRITI PRIMA juga mendukung implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.

Data BAKESBANGPOL Kabupaten Situbondo menunjukkan peningkatan jumlah pemohon dari 257 orang pada tahun 2020 menjadi 604 orang pada tahun 2025. Peningkatan tersebut menunjukkan tingginya pemanfaatan layanan digital, namun belum dapat dijadikan satu-satunya indikator keberhasilan pelayanan karena kualitas pelayanan juga ditentukan oleh kemudahan penggunaan sistem, kejelasan informasi, keandalan layanan, dan responsivitas penyelenggara.

Hasil observasi awal dan wawancara menunjukkan masih terdapat kendala berupa kebingungan pengguna setelah pembaruan sistem, gangguan login, kesalahan komunikasi dengan admin, dan keterlambatan respon pelayanan. Di sisi lain, pihak BAKESBANGPOL berpendapat bahwa perubahan hanya terjadi pada mekanisme penerbitan surat sehingga sosialisasi tidak dilakukan. Perbedaan persepsi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan pengembangan sistem dengan pengalaman pengguna sehingga perlu dilakukan evaluasi secara komprehensif.

Penelitian mengenai pelayanan publik berbasis elektronik telah banyak dilakukan, tetapi sebagian besar berfokus pada implementasi e-government secara umum. Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan mengevaluasi pelayanan SRITI PRIMA menggunakan dimensi evaluasi William N. Dunn, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi implementasi pelayanan SRITI PRIMA sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelaksanaannya sehingga dapat menjadi masukan bagi peningkatan pelayanan di BAKESBANGPOL Kabupaten Situbondo.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Evaluasi Kebijakan

Evaluasi kebijakan merupakan proses sistematis untuk menilai keberhasilan suatu kebijakan atau program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Evaluasi dilakukan dengan membandingkan hasil pelaksanaan kebijakan terhadap tujuan, sasaran, serta manfaat yang diharapkan sehingga dapat diketahui tingkat keberhasilan maupun kekurangan yang masih perlu diperbaiki. Menurut William N. Dunn (2003), evaluasi kebijakan merupakan proses pemberian nilai (assessment) terhadap hasil suatu kebijakan untuk mengetahui efektivitas pelaksanaannya serta menjadi dasar dalam pengambilan keputusan pada kebijakan berikutnya. Dengan demikian, evaluasi tidak hanya berfungsi mengukur keberhasilan suatu program, tetapi juga memberikan rekomendasi bagi perbaikan kebijakan di masa mendatang.

Penelitian ini menggunakan teori evaluasi kebijakan William N. Dunn karena memiliki dimensi yang mampu mengevaluasi pelaksanaan pelayanan publik secara komprehensif. Menurut Dunn (2003), evaluasi kebijakan terdiri atas enam dimensi, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Keenam dimensi tersebut digunakan sebagai pisau analisis untuk menilai pelaksanaan pelayanan online berbasis SRITI PRIMA di BAKESBANGPOL Kabupaten Situbondo.

2.2 Dimensi Evaluasi William N. Dunn

William N. Dunn (2003) mengemukakan enam dimensi evaluasi kebijakan, yaitu: (1) efektivitas, yang mengukur sejauh mana tujuan kebijakan telah tercapai; (2) efisiensi, yang menilai hubungan antara hasil yang diperoleh dengan sumber daya yang digunakan; (3) kecukupan, yaitu kemampuan kebijakan dalam menyelesaikan permasalahan yang menjadi sasaran; (4) pemerataan, yang melihat apakah manfaat kebijakan telah dirasakan secara adil oleh seluruh kelompok sasaran; (5) responsivitas, yang mengukur kemampuan penyelenggara

dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat; serta (6) ketepatan, yaitu sejauh mana hasil kebijakan memberikan manfaat yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Keenam dimensi tersebut menjadi dasar analisis dalam mengevaluasi pelayanan SRITI PRIMA pada BAKESBANGPOL Kabupaten Situbondo.

2.3 Kualitas Pelayanan dan SRITI PRIMA

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan melalui pelayanan yang cepat, mudah, tepat, dan memuaskan. Menurut Cesariana et al. (2022), kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi ekspektasi pengguna sehingga menghasilkan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima. Sementara itu, Sualang (2020) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kesesuaian antara pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dengan pelayanan yang diterima (*perceived service*). Semakin kecil kesenjangan antara harapan dan pelayanan yang diterima, maka semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.

Dalam penelitian ini, objek yang dievaluasi adalah Sistem Informasi Rekomendasi Izin Penelitian Pelayanan Ramah Informatif dalam Pelayanan Masyarakat (SRITI PRIMA), yaitu inovasi pelayanan publik berbasis digital yang dikembangkan oleh BAKESBANGPOL Kabupaten Situbondo untuk mempermudah proses pengajuan rekomendasi izin penelitian secara daring. Pengembangan SRITI PRIMA merupakan bagian dari implementasi pelayanan publik berbasis elektronik yang bertujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat, khususnya peneliti. Oleh karena itu, kualitas implementasi SRITI PRIMA dalam penelitian ini dianalisis menggunakan dimensi evaluasi kebijakan William N. Dunn untuk mengetahui sejauh mana sistem tersebut telah mampu mencapai tujuan penyelenggaraannya.

2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian Ini
1.	Utami Nur, Leoni Indah Putrianto, Iatiqomah Nurhusna, & Redita Nurhatia (2024)	Evaluasi Program Pelayanan Perizinan Online melalui Online Single Submission (OSS) di DPMPSTP Kabupaten Sintang	Pelayanan OSS berjalan dengan baik, meningkatkan efektivitas dan transparansi, meskipun masih terkendala jaringan internet di beberapa wilayah.	Penelitian ini mengevaluasi pelayanan rekomendasi izin penelitian melalui SRITI PRIMA di BAKESBANGPOL Kabupaten Situbondo menggunakan dimensi evaluasi William N. Dunn.
2.	Siti Maryam & Dita Tryatmaja (2024)	Evaluasi Layanan Online Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Rimbo Bujang	Layanan online telah berjalan, namun efektivitasnya masih dipengaruhi oleh rendahnya literasi digital,	Penelitian ini berfokus pada pelayanan rekomendasi izin penelitian berbasis sistem informasi dengan objek dan

			kurangnya sosialisasi, dan keterbatasan sarana.	lokasi penelitian yang berbeda.
3.	Diva Hartiningsih Dewi, Neneng Yani Yuningsih, & Selvi Centia (2024)	Evaluasi E-Government dalam Pelayanan Perizinan Online melalui Website Hay.u Bandung dan Aplikasi GAMPIL	Implementasi e-government mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi pelayanan, meskipun masih terdapat kendala teknis dan sosialisasi.	Penelitian ini menggunakan dimensi evaluasi William N. Dunn untuk menilai implementasi SRITI PRIMA pada BAKESBANGPOL Kabupaten Situbondo.
4.	Mariatul Khipia Agis Aderovi (2023)	Evaluasi Program Layanan Online Sistem Informasi Rekomendasi Izin Survey Tanpa Antri (SI RISTA) pada BAKESBANGPOL Kabupaten Probolinggo	SI RISTA meningkatkan kecepatan pelayanan, kemudahan akses, dan transparansi dalam pelayanan izin survei.	Penelitian ini mengevaluasi layanan izin penelitian melalui SRITI PRIMA yang memiliki karakteristik sistem, lokasi, dan fokus evaluasi yang berbeda.
5.	Refi Angelina & Masayu Nila Juwita (2022)	Evaluasi Sistem Pelayanan Online dalam Pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang	Pelayanan online dinilai efektif dalam mempercepat proses administrasi, namun masih diperlukan peningkatan sosialisasi kepada masyarakat.	Penelitian ini berfokus pada pelayanan rekomendasi izin penelitian berbasis digital dengan menggunakan dimensi evaluasi kebijakan William N. Dunn.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk menggambarkan secara mendalam pelaksanaan pelayanan online berbasis Sistem Informasi Rekomendasi Izin Penelitian Pelayanan Ramah Informatif dalam Pelayanan Masyarakat (SRITI PRIMA) pada BAKESBANGPOL Kabupaten Situbondo. Penelitian dilaksanakan di BAKESBANGPOL Kabupaten Situbondo yang beralamat di Jalan PB. Sudirman Karangasem, Kelurahan Patokan, Kecamatan Situbondo, Kabupaten Situbondo, Jawa Timur. Pengumpulan data dilakukan selama periode Desember 2025 hingga April 2026. Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan aparatur BAKESBANGPOL Kabupaten Situbondo, khususnya pada Bidang Politik Dalam Negeri, serta pengguna layanan SRITI PRIMA yang dipilih secara

purposif sesuai dengan kebutuhan penelitian. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, peraturan perundang-undangan, laporan instansi, serta literatur yang relevan dengan penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi kondensasi data (data condensation), penyajian data (data display), serta penarikan dan verifikasi kesimpulan (conclusion drawing/verification) (Sugiyono, 2023). Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini dianalisis menggunakan dimensi evaluasi kebijakan yang dikemukakan oleh William N. Dunn, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Keenam dimensi tersebut digunakan untuk mengevaluasi pelaksanaan pelayanan online berbasis Sistem Informasi Rekomendasi Izin Penelitian Pelayanan Ramah Informatif dalam Pelayanan Masyarakat (SRITI PRIMA) pada BAKESBANGPOL Kabupaten Situbondo. Analisis dilakukan berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh gambaran mengenai keberhasilan serta kendala dalam pelaksanaan pelayanan.

Efektivitas

Efektivitas merupakan dimensi evaluasi yang digunakan untuk menilai sejauh mana suatu kebijakan mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Dunn, 2003). Pada penelitian ini, efektivitas pelayanan SRITI PRIMA diukur berdasarkan kemampuan sistem dalam memberikan kemudahan akses, memperlancar proses pelayanan, serta mendukung tercapainya tujuan pelayanan rekomendasi izin penelitian di BAKESBANGPOL Kabupaten Situbondo.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SRITI PRIMA telah memberikan perubahan pada mekanisme pelayanan dari sistem manual menjadi pelayanan berbasis digital. Seluruh proses, mulai dari pengajuan, verifikasi berkas, hingga penerbitan surat rekomendasi, dilakukan secara daring sehingga pemohon tidak lagi harus datang ke kantor BAKESBANGPOL. Selain memudahkan masyarakat, sistem ini juga membantu petugas dalam mengelola data pemohon secara lebih terstruktur, mempermudah proses verifikasi, serta mengurangi potensi kesalahan administrasi. Temuan tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan pihak BAKESBANGPOL yang menyatakan bahwa seluruh pengajuan telah terintegrasi dalam satu sistem sehingga proses pelayanan menjadi lebih sistematis dan mudah dipantau.

Dari sisi pengguna, sebagian besar informan menyatakan bahwa SRITI PRIMA memudahkan proses pengajuan izin penelitian karena dapat diakses secara daring dari berbagai lokasi. Kemudahan tersebut dirasakan terutama oleh pemohon yang berada di luar Kabupaten Situbondo karena seluruh proses administrasi dapat diselesaikan melalui website dan komunikasi dengan admin dilakukan melalui WhatsApp. Selain itu, informasi persyaratan yang tersedia dalam sistem dinilai cukup membantu pengguna dalam memahami prosedur pengajuan izin penelitian. Meskipun beberapa pengguna mengaku memerlukan penyesuaian pada saat pertama kali menggunakan sistem, secara umum pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna karena prosedurnya sederhana, informasi yang tersedia cukup jelas, dan respon admin dinilai relatif cepat.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa tujuan utama pengembangan SRITI PRIMA, yaitu meningkatkan kemudahan akses, mempercepat proses pelayanan, dan menciptakan sistem administrasi yang lebih terintegrasi, telah tercapai. Hasil tersebut sejalan dengan

penelitian Utami Nur et al. (2024) yang menyatakan bahwa pelayanan perizinan berbasis digital mampu meningkatkan efektivitas pelayanan melalui proses yang lebih cepat dan transparan. Temuan ini juga mendukung penelitian Mariatul Khtiia Agis Aderovi (2023) yang menyimpulkan bahwa inovasi pelayanan berbasis sistem informasi mampu meningkatkan kemudahan akses, efektivitas pelayanan, serta efisiensi administrasi pada pelayanan perizinan.

Berdasarkan dimensi efektivitas menurut Dunn (2003), pelayanan rekomendasi izin penelitian melalui SRITI PRIMA di BAKESBANGPOL Kabupaten Situbondo dapat dinilai efektif karena telah mampu mencapai tujuan yang ditetapkan, yaitu memberikan kemudahan akses bagi masyarakat, meningkatkan kelancaran proses pelayanan, dan mendukung pengelolaan administrasi yang lebih tertata melalui pemanfaatan teknologi informasi. Meskipun demikian, proses adaptasi pengguna terhadap sistem masih perlu menjadi perhatian agar efektivitas pelayanan dapat terus ditingkatkan.

Efisiensi

Efisiensi merupakan dimensi evaluasi yang digunakan untuk menilai sejauh mana suatu kebijakan mampu mencapai tujuan dengan penggunaan sumber daya, waktu, biaya, dan tenaga secara optimal (Dunn, 2003). Dalam penelitian ini, efisiensi pelayanan SRITI PRIMA dianalisis berdasarkan kemampuan sistem dalam mempercepat proses pelayanan, menghemat biaya, serta menyederhanakan prosedur administrasi bagi penyedia maupun pengguna layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SRITI PRIMA telah meningkatkan efisiensi pelayanan rekomendasi izin penelitian melalui digitalisasi seluruh tahapan pelayanan. Berkas yang diunggah oleh pemohon dapat langsung diterima dan diverifikasi oleh petugas tanpa harus menunggu kedatangan pemohon ke kantor. Selain itu, penggunaan tanda tangan elektronik mempercepat proses penerbitan surat rekomendasi karena tidak lagi bergantung pada kehadiran pimpinan untuk melakukan penandatanganan secara manual. Kondisi tersebut menjadikan proses administrasi lebih praktis, cepat, dan terintegrasi dibandingkan dengan sistem pelayanan sebelumnya.

Dari sisi pengguna layanan, sebagian besar informan menyatakan bahwa SRITI PRIMA mampu menghemat waktu, biaya, dan tenaga karena seluruh proses pengajuan dapat dilakukan secara daring dari berbagai lokasi tanpa harus datang langsung ke BAKESBANGPOL Kabupaten Situbondo. Pengguna juga menilai proses pengunggahan dokumen lebih sederhana sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dibandingkan mekanisme manual. Berdasarkan hasil wawancara, waktu penyelesaian pelayanan umumnya berkisar antara beberapa jam hingga dua hari, bergantung pada kelengkapan berkas dan waktu pengajuan. Meskipun masih ditemukan kendala teknis, seperti gangguan saat login maupun proses unggah dokumen, kendala tersebut tidak menghambat penyelesaian pelayanan secara keseluruhan.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan melalui SRITI PRIMA mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik melalui penyederhanaan prosedur administrasi, percepatan proses verifikasi, serta pengurangan biaya dan waktu yang harus dikeluarkan oleh pengguna layanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Gultom et al. (2024) yang menyatakan bahwa penerapan e-government mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik melalui pemangkasan birokrasi dan percepatan proses administrasi. Temuan ini juga mendukung penelitian Yungkul (2025) yang menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan mampu meningkatkan efisiensi melalui pengurangan tahapan administrasi dan kemudahan akses layanan bagi masyarakat.

Berdasarkan dimensi efisiensi menurut Dunn (2003), pelayanan rekomendasi izin penelitian melalui SRITI PRIMA di BAKESBANGPOL Kabupaten Situbondo dapat dinilai efisien

karena mampu menghasilkan pelayanan yang lebih cepat, praktis, dan hemat biaya melalui pemanfaatan teknologi informasi. Meskipun demikian, penyempurnaan terhadap aspek teknis sistem masih diperlukan agar efisiensi pelayanan dapat terus ditingkatkan.

Kecukupan

Dimensi kecukupan menurut William N. Dunn (2003) menunjukkan sejauh mana suatu kebijakan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat serta memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi. Pada pelayanan izin penelitian melalui SRITI PRIMA, dimensi ini dianalisis berdasarkan ketersediaan fitur sistem, dukungan sarana dan prasarana, serta kemudahan informasi yang diterima pengguna layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum SRITI PRIMA telah mampu memenuhi kebutuhan pelayanan izin penelitian secara daring. Penyedia layanan menyampaikan bahwa sistem telah menyediakan fitur pengajuan, unggah dokumen, serta informasi mengenai persyaratan dan alur pelayanan sehingga proses administrasi dapat dilakukan tanpa harus datang langsung ke kantor. Namun demikian, masih terdapat keterbatasan karena surat rekomendasi belum dapat diunduh langsung melalui sistem dan masih dikirim melalui aplikasi WhatsApp. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem telah memenuhi kebutuhan dasar pelayanan, tetapi integrasi layanan belum sepenuhnya optimal.

Dari aspek sarana dan prasarana, BAKESBANGPOL Kabupaten Situbondo telah menyediakan perangkat komputer dan jaringan internet yang mendukung operasional SRITI PRIMA. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan kendala berupa gangguan jaringan maupun proses pemeliharaan (maintenance) sistem yang sesekali menghambat pelayanan. Kendala tersebut belum berdampak signifikan terhadap proses pelayanan, tetapi menjadi aspek yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna layanan, sebagian besar informan menyatakan bahwa informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan sudah cukup jelas serta mudah dipahami. Apabila mengalami kesulitan, pengguna juga memperoleh bantuan dari admin melalui komunikasi daring sehingga proses pengajuan tetap dapat diselesaikan. Akan tetapi, beberapa pengguna mengharapkan penjelasan prosedur yang lebih rinci agar pengguna baru lebih mudah memahami tahapan pelayanan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan melalui SRITI PRIMA telah cukup mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh rekomendasi izin penelitian. Kelengkapan fitur pelayanan, dukungan fasilitas, serta adanya pendampingan dari admin menjadi faktor yang mendukung tercapainya dimensi kecukupan. Meskipun demikian, pengembangan sistem yang lebih terintegrasi dan penyempurnaan informasi pelayanan masih diperlukan agar seluruh proses pelayanan dapat dilakukan dalam satu platform.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Gultom dkk. (2024) yang menyatakan bahwa kecukupan pelayanan publik berbasis digital dipengaruhi oleh kelengkapan fitur layanan, kemudahan akses informasi, serta dukungan fasilitas yang memadai. Selain itu, Rizky dkk. (2025) menjelaskan bahwa pelayanan digital akan lebih optimal apabila seluruh proses pelayanan terintegrasi dalam satu sistem sehingga kebutuhan pengguna dapat dipenuhi secara menyeluruh. Dengan demikian, berdasarkan dimensi kecukupan menurut William N. Dunn (2003), pelayanan izin penelitian melalui SRITI PRIMA di BAKESBANGPOL Kabupaten Situbondo dapat dikategorikan cukup baik, meskipun masih memerlukan penyempurnaan pada aspek integrasi sistem dan penyajian informasi pelayanan.

Pemerataan

Dimensi pemerataan menurut William N. Dunn (2003) digunakan untuk menilai apakah suatu kebijakan mampu memberikan manfaat dan kesempatan yang sama kepada seluruh kelompok sasaran. Dalam konteks pelayanan berbasis digital, pemerataan tidak hanya berkaitan dengan kesamaan akses terhadap layanan, tetapi juga kemudahan masyarakat dari berbagai latar belakang dalam menggunakan sistem pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan izin penelitian melalui SRITI PRIMA telah dirancang agar dapat diakses oleh seluruh pemohon tanpa membedakan latar belakang, baik mahasiswa, dosen, lembaga, maupun masyarakat umum yang memenuhi persyaratan administrasi. Penyedia layanan menjelaskan bahwa seluruh pemohon memperoleh prosedur pelayanan yang sama dan tidak terdapat perlakuan khusus dalam proses penerbitan rekomendasi izin penelitian. Selain itu, sistem berbasis daring memungkinkan masyarakat mengajukan permohonan tanpa harus datang langsung ke kantor BAKESBANGPOL sehingga akses pelayanan menjadi lebih luas.

Meskipun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pemerataan pelayanan belum sepenuhnya optimal. Beberapa informan mengaku masih mengalami kendala dalam mengakses layanan, seperti belum mengetahui tautan resmi SRITI PRIMA, kesulitan mengunggah dokumen dengan format tertentu, serta gangguan saat mengakses sistem akibat koneksi internet yang kurang stabil. Selain itu, pengguna yang belum terbiasa memanfaatkan layanan digital masih memerlukan pendampingan dari petugas agar proses pengajuan dapat dilakukan dengan benar. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa hambatan pemerataan lebih banyak dipengaruhi oleh tingkat literasi digital masyarakat dan keterbatasan infrastruktur internet dibandingkan oleh sistem pelayanan itu sendiri.

Di sisi lain, sebagian besar pengguna menilai bahwa SRITI PRIMA dapat digunakan oleh berbagai kalangan yang membutuhkan izin penelitian. Informasi yang tersedia pada sistem dinilai cukup membantu, meskipun beberapa pengguna mengusulkan penyederhanaan tampilan website serta penyebaran informasi mengenai akses layanan agar lebih mudah dipahami, khususnya bagi pengguna baru.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa SRITI PRIMA telah memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh masyarakat untuk memperoleh pelayanan izin penelitian. Namun, pemerataan akses belum sepenuhnya tercapai karena masih terdapat kendala teknis dan perbedaan kemampuan pengguna dalam memanfaatkan teknologi digital. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi, penyempurnaan tampilan sistem, serta pendampingan kepada pengguna agar pelayanan dapat diakses secara lebih inklusif.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Saputra dkk. (2025) yang menyatakan bahwa penerapan e-government mampu memperluas akses pelayanan publik sehingga mendorong pemerataan layanan bagi masyarakat. Namun demikian, keberhasilan pemerataan tetap dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur dan tingkat literasi digital pengguna. Temuan ini juga didukung oleh penelitian Yungkul (2025) yang menjelaskan bahwa pelayanan publik berbasis digital akan berjalan lebih merata apabila diiringi dengan kemudahan penggunaan sistem dan dukungan bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam memanfaatkan teknologi. Berdasarkan dimensi pemerataan menurut William N. Dunn (2003), pelayanan izin penelitian melalui SRITI PRIMA di BAKESBANGPOL Kabupaten Situbondo telah memenuhi prinsip pemerataan, meskipun masih memerlukan penyempurnaan agar manfaat pelayanan dapat dirasakan secara optimal oleh seluruh kelompok masyarakat.

Responsivitas

Responsivitas menurut William N. Dunn (2003) merupakan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam merespon kebutuhan, keluhan, dan harapan masyarakat secara cepat, tepat, serta sesuai dengan permasalahan yang dihadapi. Dalam penelitian ini, responsivitas pelayanan SRITI PRIMA dianalisis berdasarkan kemampuan petugas dalam memberikan tanggapan terhadap pertanyaan maupun kendala yang dialami pengguna selama proses pengajuan izin penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa admin SRITI PRIMA telah berupaya memberikan respon yang cepat dan informatif kepada setiap pemohon. Penyedia layanan menjelaskan bahwa setiap pertanyaan maupun keluhan ditindaklanjuti melalui komunikasi daring maupun secara langsung di kantor. Selain memberikan tanggapan, admin juga membantu pengguna menyelesaikan kendala yang muncul, seperti berkas yang belum lengkap atau kesalahan dalam pengisian data. Namun demikian, kecepatan pelayanan juga dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti jumlah permohonan yang masuk, kondisi jaringan, gangguan sistem (maintenance), serta keterlambatan pengguna dalam memberikan konfirmasi terhadap perbaikan dokumen.

Dari perspektif pengguna layanan, sebagian besar informan menilai bahwa admin SRITI PRIMA memberikan respon yang cepat, ramah, dan mudah dipahami. Informasi yang diberikan dinilai jelas serta mampu membantu pengguna menyelesaikan berbagai kendala selama proses pengajuan izin penelitian. Beberapa informan juga menyampaikan bahwa koreksi terhadap dokumen dapat dilakukan dengan cepat melalui komunikasi dengan admin, sehingga proses pelayanan tetap berjalan dengan lancar. Selain itu, respon petugas pada umumnya diberikan dalam waktu singkat selama jam operasional pelayanan.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan komunikasi tidak selalu diikuti dengan waktu penyelesaian pelayanan yang sama. Dalam beberapa kondisi, proses penerbitan surat rekomendasi membutuhkan waktu lebih lama karena dipengaruhi oleh kelengkapan berkas, proses verifikasi administrasi, maupun kendala teknis pada sistem. Hal tersebut menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kecepatan petugas dalam memberikan balasan, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor teknis dan administratif yang mendukung proses pelayanan secara keseluruhan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat Dwiyanto (2017) yang menyatakan bahwa responsivitas merupakan kemampuan organisasi publik dalam mengenali kebutuhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang cepat dan sesuai dengan harapan pengguna. Hasil ini juga didukung oleh Hardiyansyah (2018) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kemampuan penyelenggara dalam memberikan informasi yang jelas, solusi yang tepat, serta membangun komunikasi yang efektif dengan masyarakat. Pada pelayanan berbasis digital, penggunaan teknologi informasi semakin mendukung terciptanya pelayanan yang lebih responsif melalui kemudahan komunikasi antara penyedia layanan dan pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan izin penelitian melalui SRITI PRIMA di BAKESBANGPOL Kabupaten Situbondo telah menunjukkan responsivitas yang baik. Hal tersebut ditunjukkan oleh kemampuan admin dalam memberikan tanggapan yang cepat, jelas, dan solutif terhadap kebutuhan pengguna. Meskipun masih terdapat kendala teknis maupun administratif yang memengaruhi kecepatan penyelesaian layanan, secara keseluruhan pelayanan telah memenuhi dimensi responsivitas menurut William N. Dunn (2003) karena mampu merespon kebutuhan masyarakat secara tepat dan mendukung kelancaran proses pelayanan.

Ketepatan

Ketepatan merupakan salah satu dimensi dalam evaluasi kebijakan publik menurut William N. Dunn (2003:610) yang merujuk pada sejauh mana suatu kebijakan atau pelayanan mampu menghasilkan output yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan serta kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Ketepatan tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir pelayanan, tetapi juga mencakup kesesuaian prosedur yang diterapkan dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dimensi ketepatan dianalisis melalui ketepatan prosedur pelayanan dan ketepatan hasil pelayanan izin penelitian melalui sistem SRITI PRIMA di BAKESBANGPOL Kabupaten Situbondo.

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan izin penelitian melalui sistem SRITI PRIMA telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku, mulai dari pendaftaran akun, pengajuan permohonan, verifikasi dokumen, hingga penerbitan surat rekomendasi izin penelitian. Alur pelayanan yang jelas serta adanya proses verifikasi membantu memastikan bahwa data yang diajukan sesuai dengan dokumen pendukung sehingga dapat meminimalkan terjadinya kesalahan administrasi. Selain itu, sebelum surat rekomendasi diterbitkan, admin mengirimkan draft kepada pemohon untuk dilakukan pengecekan terlebih dahulu. Mekanisme tersebut memberikan kesempatan kepada pemohon untuk memastikan kesesuaian identitas, tujuan, lokasi, maupun waktu penelitian sehingga hasil pelayanan yang diterima benar-benar sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Dari sisi pengguna layanan, secara umum pelayanan melalui SRITI PRIMA dinilai telah memenuhi kebutuhan dalam pengurusan izin penelitian. Pengguna menyatakan bahwa surat rekomendasi yang diterbitkan telah sesuai dengan tujuan penelitian yang diajukan, sedangkan apabila ditemukan kekeliruan pada draft maupun dokumen, pihak admin segera melakukan perbaikan sebelum surat diterbitkan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya berorientasi pada kecepatan, tetapi juga pada ketelitian dan akurasi hasil pelayanan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat Dunn (2018) dan Hardiyansyah (2018) yang menyatakan bahwa ketepatan pelayanan publik ditunjukkan melalui kesesuaian prosedur dengan standar yang telah ditetapkan serta kemampuan pelayanan dalam menghasilkan output yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam pelayanan berbasis digital, sistem informasi juga berperan dalam meminimalkan kesalahan administratif, meningkatkan akurasi data, serta menjaga konsistensi dokumen yang dihasilkan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan izin penelitian melalui sistem SRITI PRIMA di BAKESBANGPOL Kabupaten Situbondo telah menunjukkan tingkat ketepatan yang baik, baik dari aspek prosedur maupun hasil pelayanan. Hal ini ditunjukkan oleh adanya alur pelayanan yang sistematis, proses verifikasi dokumen yang berlapis, serta mekanisme pengecekan draft sebelum surat diterbitkan sehingga hasil pelayanan sesuai dengan kebutuhan pemohon. Dengan demikian, apabila dikaitkan dengan dimensi ketepatan menurut William N. Dunn (2003:610), pelayanan izin penelitian melalui sistem SRITI PRIMA di BAKESBANGPOL Kabupaten Situbondo dapat dikatakan telah memenuhi dimensi ketepatan karena mampu menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan tujuan kebijakan serta kebutuhan masyarakat. Meskipun demikian, peningkatan kualitas sistem tetap diperlukan untuk mengantisipasi kendala teknis sehingga ketepatan pelayanan dapat terus terjaga secara optimal.

Faktor Pendukung

1. **Kompetensi sumber daya manusia (SDM)**
Salah satu faktor pendukung utama adalah kompetensi petugas dalam mengoperasikan sistem SRITI PRIMA. Kemampuan petugas dalam melakukan verifikasi berkas, mengelola data, serta memberikan informasi kepada pemohon membuat proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Selain itu, petugas juga mampu memberikan pendampingan kepada pengguna yang mengalami kesulitan saat menggunakan sistem. Temuan ini menunjukkan bahwa kompetensi SDM menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan pelayanan berbasis digital.
2. **Pemanfaatan sistem informasi**
Penerapan SRITI PRIMA memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengajukan izin penelitian secara online tanpa harus datang langsung ke kantor. Sistem ini juga memudahkan petugas dalam mengelola data secara lebih terstruktur sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, praktis, dan transparan. Dengan demikian, pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu faktor yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan.
3. **Sarana dan prasarana yang memadai**
Pelaksanaan SRITI PRIMA juga didukung oleh tersedianya komputer, jaringan internet, dan fasilitas pendukung lainnya yang cukup memadai. Ketersediaan sarana tersebut membantu petugas dalam mengoperasikan sistem sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar meskipun sesekali masih terjadi gangguan teknis.

Faktor Penghambat

1. **Gangguan teknis pada sistem**
Kendala yang masih sering ditemui adalah gangguan jaringan internet, proses pemeliharaan (maintenance), maupun error pada sistem yang menyebabkan pelayanan tidak dapat berjalan secara optimal. Kondisi tersebut mengakibatkan proses pengajuan maupun verifikasi berkas menjadi tertunda.
2. **Literasi digital pengguna yang masih beragam**
Sebagian pengguna masih mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem, terutama pengguna yang baru pertama kali mengakses SRITI PRIMA. Kesulitan tersebut meliputi proses registrasi, pengunggahan dokumen, maupun memahami alur pelayanan, sehingga masih memerlukan bantuan dari petugas.
3. **Lambatnya respon dari pemohon**
Proses pelayanan juga terkadang terhambat karena pemohon tidak segera melengkapi berkas atau memberikan konfirmasi setelah dihubungi oleh admin. Akibatnya, proses verifikasi dan penerbitan surat izin penelitian harus menunggu hingga seluruh persyaratan dinyatakan lengkap.

PENUTUP

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan izin penelitian melalui Sistem Informasi Rekomendasi Izin Penelitian Pelayanan Ramah Informatif dalam Pelayanan Masyarakat (SRITI PRIMA) di BAKESBANGPOL Kabupaten Situbondo secara umum telah berjalan dengan baik. Berdasarkan enam dimensi evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn, pelayanan dinilai telah memenuhi aspek efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Penerapan sistem berbasis digital mampu mempermudah proses

pengajuan izin penelitian, menghemat waktu, biaya, dan tenaga, serta meningkatkan kualitas pelayanan melalui prosedur yang lebih cepat, transparan, dan terstruktur. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, seperti gangguan teknis pada sistem, keterbatasan literasi digital sebagian pengguna, serta belum optimalnya integrasi beberapa fitur pelayanan.

Berdasarkan temuan tersebut, BAKESBANGPOL Kabupaten Situbondo disarankan untuk terus melakukan pengembangan dan penyempurnaan sistem SRITI PRIMA, terutama dengan meningkatkan stabilitas sistem, menyempurnakan integrasi fitur layanan, serta memperluas sosialisasi dan pendampingan kepada masyarakat agar pelayanan izin penelitian dapat berjalan lebih optimal, efektif, dan mudah diakses oleh seluruh pengguna.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (BAKESBANGPOL) Kabupaten Situbondo yang telah memberikan izin serta memfasilitasi pelaksanaan penelitian ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seluruh informan yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada dosen pembimbing atas bimbingan, arahan, motivasi, dan masukan yang diberikan selama proses penyusunan penelitian hingga artikel ini dapat diselesaikan. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Dunn, W. N., 2003, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Hardiyansyah, 2018, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., dan Saldaña, J., 2014, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, Ed.3, Sage Publications, California.
- Sugiyono, 2023, *Metode Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.

Jurnal

- Angelina, R., dan Juwita, M. N., 2022, *Evaluasi Sistem Pelayanan Online dalam Pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang*, Jurnal Administrasi Publik.
- Cesariana, C., Juliansyah, R., dan Fitriyani, R., 2022, *Model Keputusan Pembelian melalui Kepuasan Konsumen pada Marketplace: Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan*, Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial, Vol. 3, No. 1, Hal. 211–224.
- Dewi, D. H., Yuningsih, N. Y., dan Centia, S., 2024, *Evaluasi E-Government dalam Pelayanan Perizinan Online melalui Website Hay.U Bandung dan Aplikasi GAMPIL*, Jurnal Administrasi Publik.
- Gultom, R., dkk., 2024, *Implementasi Digitalisasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Pemerintahan*, Jurnal Ilmu Administrasi Negara.
- Iryanto, A., dkk., 2024, *Literasi Digital Masyarakat dalam Pemanfaatan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik*, Jurnal Administrasi Publik.

- Maryam, S., dan Tryatmaja, D., 2024, *Evaluasi Layanan Online Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Rimbo Bujang untuk Menciptakan Pelayanan Publik yang Efektif di Kabupaten Tebo Tahun 2020–2023*, Jurnal Politik dan Pemerintahan Daerah, Vol. 6, No. 1, Hal. 73–93.
- Mappisabbi, dkk., 2024, *Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Digital dalam Perspektif E-Government*, Jurnal Administrasi Publik.
- Nur, U., Putrianto, L. I., Nurhusna, I., dan Nurhatia, R., 2024, *Evaluasi Program Pelayanan Perizinan Online melalui Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat, Indonesia*, Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan, Vol. 5, No. 3, Hal. 128–141.
- Pasya, D., dkk., 2025, *Implementasi E-Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*, Jurnal Administrasi Publik.
- Saputra, A., dkk., 2025, *Pemerataan Pelayanan Publik Berbasis Digital melalui Implementasi E-Government*, Jurnal Administrasi Negara.
- Uyum, dkk., 2024, *Kualitas Pelayanan Publik dalam Perspektif Administrasi Publik*, Jurnal Administrasi Publik.
- Wiralestari, dan Fredy, O., 2018, *Kompetensi Sumber Daya Manusia dalam Mendukung Implementasi E-Government*, Jurnal Administrasi Publik.
- Yulianti Ainina, dkk., 2025, *Partisipasi Pengguna dalam Pelayanan Publik Berbasis Digital*, Jurnal Administrasi Publik.
- Yungkul, 2025, *Digitalisasi Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Efisiensi dan Pemerataan Layanan*, Jurnal Administrasi Publik.

Peraturan

- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2018). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian. Jakarta.